

**PENGARUH *RELATIONSHIP MARKETING*,  
*EXPERIENTIAL MARKETING* DAN *SHARIAH*  
*COMPLIANCE* TERHADAP LOYALITAS NASABAH  
DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL  
INTERVENING  
(Studi pada Bank Syariah Indonesia KC Kudus A Yani 1)**

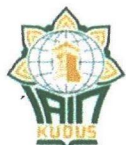


**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian  
Tugas Akhir dalam Bidang Perbankan Syariah (PS)**

**Oleh:  
Siti Malichatul Arofah  
NIM 1950410012**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
TAHUN 2023**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Conge Ngembalrejo Kotak Pos 51 Kudus 59322

Telp. (0291) 432677 Faks 441613

Email : febi@iainkudus.ac.id Website : www. iainkudus.ac.id

---

## PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

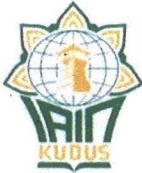
Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi  
Saudara:  
Nama : Siti Malichatul Arofah  
NIM : 1950410012  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Prodi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : **Pengaruh *Relationship Marketing, Experiential Marketing dan Shariah Compliance* terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Bank Syariah Indonesia KC Kudus A. Yani 1)**

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak **16 November 2022** sampai dengan **10 Agustus 2023** dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqosah.

Kudus, 21 Agustus 2023  
Pembimbing Skripsi



**Irsad Andriyanto, S.E., M.Si.**  
**NIP.198001012008011031**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
 Alamat: Jalan Conge Ngembalrejo Bae Kotak Pos 51 Kudus 59322 Telp.  
 (0291) 432677 Fax. 441613, 438818  
 email: [febi@iainkudus.ac.id](mailto:febi@iainkudus.ac.id), [febi@iainkudus@gmail.com](mailto:febi@iainkudus@gmail.com), website:  
[www.iainkudus.ac.id](http://www.iainkudus.ac.id)

**PENGESAHAN MUNAQOSAH**

Yang bertandatangan di bawah ini menyatakan, bahwa skripsi Saudara :

**Nama** : Siti Malichatul Arofah  
**NIM** : 1950410012  
**Fakultas** : Ekonomi dan Bisnis Islam  
**Prodi** : Perbankan Syariah  
**Judul** : Pengaruh *Relationship Marketing*, *Experiential Marketing* dan *Shariah Compliance* terhadap *Loyalitas Nasabah* dengan *Kepuasan* Sebagai *Variabel Intervening* (Studi pada Bank Syariah Indonesia KC Kudus A. Yani 1)

telah diujikan pada 10 Oktober 2023 dan dinyatakan LULUS dalam Ujian Majelis Munaqosah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>Dr. Nor Hadi, SE, M.Si, Akt., CRA, CRP.</u> NIP. 196909032003121001 Ketua/Penguji I	31 - 10 - 2023	
<u>Jadzil Baihaqi, M.S.A., CA.</u> NIP. 198904152018031001 Ketua/Penguji II	31 - 10 - 2023	
<u>Lorena Dara Putri Karsono, M.M.</u> NIP. 199110042020122010 Sekretaris/Penguji III	31 - 10 - 2023	
<u>Irsad Andriyanto, S.E., M.Si.</u> NIP. 198001012008011031 Dosen Pembimbing	31 - 10 - 2023	
<u>H. Wahibur Rokhman, S.E., M.Si., Ph.D.</u> NIP. 197310282002121002 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	31 - 10 - 2023	



**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, saya :

Nama : Siti Malichatul Arofah

NIM : 1950410012

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini :

1. Seluruhnya merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan dalam bentuk dan keperluan apapun; dan
2. Tidak berisi material yang pernah ditulis orang lain kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan rujukan dalam penulisan skripsi ini.

Saya bersedia menerima sanksi apabila di kemudian hari ditemukan ketidakbenaran pernyataan saya ini.

Kudus, 21 Agustus 2023

Yang menyatakan,



Siti Malichatul Arofah

NIM. 1950410012

## MOTTO

“Bergerak tak harus lari kencang, cukup berjalan perlahan.  
Sebab selagi terus berjalan, kita punya peluang untuk sampai tujuan.”

**(Ustadzah Halimah Alaydrus)**

“Takdir itu milik Allah, tapi usaha dan doa adalah milik kita.  
Orang yang berdoa tanpa usaha adalah omong kosong, dan orang yang berusaha tanpa berdoa adalah sombong.”

**(Penulis)**

Terus kejar impian dan cita-citamu walau itu sulit dan melelahkan, karena dua kali berturut-turut Allah SWT menegaskan bahwa:

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۝ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۝٦

“Maka, sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”

**(QS. Asy-Syarah: 5-6)**



## PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan rasa syukur *Alhamdulillah* kepada Allah SWT dan memohon ridho-Nya, serta syafa'at Rasul-Nya karena telah selesainya skripsi yang peneliti kerjakan dimana tidak terlepas dari dukungan, saran dan masukkan dari para pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa syukur dan terima kasih saya persembahkan dan dedikasikan skripsi ini kepada:

1. Kedua orang tua saya beliau Bapak Subchan dan Ibu Rukanah yang saya amat cintai dan saya sayangi karena telah mendoakan saya disiang dan malamnya tanpa henti untuk kesuksesan anaknya didunia dan akhirat, serta selalu *mensupport* dan mengingatkan saya untuk selalu kuat dan sabar akan tanggung jawab untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Adikku tersayang Zaroatul Fattaati yang selalu memotivasi dan mendoakan saya untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
3. Dosen pembimbing beliau Bapak Irsad Andriyanto, S.E., M. Si. yang selalu sabar dalam memberikan arahan dan saran, serta selalu membimbing saya selama proses penyelesaian skripsi ini.
4. Pimpinan Bank Syariah Indonesia KC Kudus A. Yani 1 yang telah memberikan izin untuk mengadakan penelitian.
5. Seluruh responden yaitu Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Kudus A. Yani 1 yang telah membantu saya dan telah berkenan menyempatkan waktu untuk mengisi kuesioner yang saya sebar, serta kepada seluruh pihak yang ikut andil untuk membantu menyebarkan kuesioner saya.
6. Diri saya sendiri, terima kasih telah berjuang sampai titik ini yaitu dimana masa yang dinanti-nanti dan menjadi cita-cita dapat menyelesaikan harapan orang tua. Kamu kuat dan kamu hebat, semoga lelahmu selama ini menjadi lillah dan diridhoi Allah SWT.
7. Teruntuk seseorang yang selama ini menjadi *support system* dan bersedia menjadi tempat berkeluh kesah selama proses penyelesaian skripsi ini. Serta seluruh pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terima kasih telah memberikan dukungan dan semangat dalam proses yang saya lakukan.

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Konsonan Tunggal						Vokal	
ب	B/b	ش	Sy/sy	ل	L/l	ا	tanpa tanda
ت	T/t	ص	S{/s}	م	M/m	اَ..	A/a
ث	S{/s}	ض	D{/d}	ن	N/n	...اِ	I/i
ج	J/j	ط	T{/t}	و	W/w	اُ..	U/u
ح	H{/h}	ظ	Z{/z}	ه	H/h	Ma>dd	
خ	KH/kh	ع awal	'A/'a	ء akhir	A'/a'	بَا	Ba>
د	D/d	ع akhir	A'/a'	ء awal	A/a	بِي	Bi>
ذ	Z{/z}	غ	G/g	ي	Y/y	بُو	Bu>
ر	R/r	ف	F/f	Tasydi>d		Ya>' nisbah	
ز	Z/z	ق	Q/q	أَب	abb	فَلَکِي	falakiy
س	S/s	ک	K/k	رَب	rabb	عَالَمِي	'a>lam iy
'Ain/Hamzah di Belakang		'Ain/Hamzah di-waqf		اِ		Vokal Rangkap	
قَرَعَ	qara'a	الْفُرُوعُ	al-furu>'	القَمَرُ	al-qamar	غَيْرِي	gairi>
قَرَأَ	qara'a	القَضَاءُ	al-qad}a>'	الشَّمْسُ	al-syams	سَيِّ	syai'un
Kata Majemuk dirangkai			Kata Majemuk dipisah			Ta>' Marbu>t}ah	
جَمَالُ الدِّينِ		Jama>huddi>n	جَمَالُ الدِّينِ		Jama>l al-Di>n	سَاعَةٌ	sa>'ah

## KATA PENGANTAR

*Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh...*

*Alhamdulillahillobbil 'alamin*, puji syukur bagi Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat, taufiq, hidayah, serta inayah-Nya, sehingga pada kesempatan ini peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir dengan lancar dan baik.

Sholawat serta salam, semoga terlimpah curahkan kepada baginda tercinta kita yaitu Nabi Agung Muhammad SAW yang selalu kita nantikan untuk mendapatkan syafa'atnya kelak di Yaumul Qiyamah nanti. Aamiin.

Atas ridho-Nya, peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Relationship Marketing*, *Experiential Marketing* dan *Shariah Compliance* terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Bank Syariah Indonesia KC Kudus A. Yani 1)” sebagai syarat penyelesaian tugas akhir untuk memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Perbankan Syariah pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus.

Setelah melalui perjuangan untuk melawan masa-masa jenuh dan pergantian judul berkali-kali, akhirnya selesai sudah pengerjaan skripsi ini. Semua ini tidak lepas dari dukungan, bimbingan dan saran dari berbagai pihak sehingga mendorong saya untuk dapat menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu, peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Abdurrahman Kasdi, Lc., M.Si. selaku Rektor IAIN Kudus.
2. Wahibur Rokhman, S.E, M.Si., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus.
3. Surepno, M.Si., Akt., CA. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah IAIN Kudus.
4. Irsad Andriyanto, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, membimbing dan memberikan arahan kepada peneliti selama penyusunan skripsi.
5. Segenap Dosen dan Staff pengajar IAIN Kudus yang telah membekali berbagai ilmu pengetahuan serta memotivasi dalam belajar dan penyelesaian studi di IAIN Kudus.
6. Teman-teman satu kelas Perbankan Syariah A angkatan 2019 yang saya sayangi dan berjuang bersama selama dalam masa perkuliahan.
7. Teman-teman grup WhatsApp Since'19 yang saya sayangi dan memberikan saya motivasi juga semangat, serta banyak membantu dalam masa perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini.

Terima kasih banyak peneliti ucapkan dan memohon doa semoga Allah SWT membalas kebaikan dan ketulusan kalian kepada peneliti



selama ini. Peneliti juga menyadari dalam pembuatan skripsi ini masih ada kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Maka dari itu, peneliti menerima saran dan kritik demi kesempurnaan skripsi ini agar dapat menjadi perbaikan untuk penelitian-penelitian selanjutnya. Semoga skripsi ini dapat memberikan banyak manfaat dan berkah bagi peneliti dan para pembaca. Aamiin.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Kudus, 19 Agustus 2023

Penulis



**Siti Malichatul Arofah**  
**NIM. 1950410012**

