

**PENGARUH *CUSTOMER INTIMACY, EXPERIENTAL  
MARKETING, DAN CORPORATE IMAGE*  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH  
(Studi Kasus Nasabah Perbankan Syariah Pada UMKM di  
Kecamatan Mejobo Kabupaten Kudus)**



**SKRIPSI**

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

Oleh :

**SRI LESTARI**  
**NIM. 1950410013**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
TAHUN 2024**



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

Jalan Conge Ngembalrejo Kotak Pos 51 Kudus 59322 Telepon (0291) 438818 Faksimile 441613  
Email : akademik@iainkudus.ac.id; Website : www.iainkudus.ac.id



### PERSETUJUAN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa Laporan saudara :

Nama : SRI LESTARI  
NIM : 1950410013  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul : Pengaruh Customer Intimacy, Experiential Marketing, dan Corporate Image Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi kasus Nasabah Perbankan Syariah Pada UMKM Di Kecamatan Mejobo Kabupaten Kudus)

benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 08 November 2022 sampai dengan 31 Mei 2024 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqosyah.

Kudus, 31 Mei 2024



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



**KEMENTERIAN AGAMA RI**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Conge Ngembalrejo Bae Kudus Kontak pos 51 Telp. (0291) 432677 Fax. (0291) 59322  
 Email: [Febiainkudus@gmail.com](mailto:Febiainkudus@gmail.com) Website: [www.iainkudus.ac.id](http://www.iainkudus.ac.id)

**PENGESAHAN MUNAQOSAH**

Yang bertandatangan di bawah ini menyatakan, bahwa skripsi

Saudara :

Nama : Sri Lestari  
 NIM : 1950410013  
 Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam  
 Prodi : Perbankan Syariah  
 Judul : Pengaruh Customer Intimacy, Experiential Marketing, dan Corporate Image Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Nasabah Perbankan Syariah Pada UMKM Di Kecamatan Mejobo Kabupaten Kudus)

Telah diujikan pada 14 Juni 2024, dan dinyatakan **LULUS** dalam Ujian Majelis Munaqosah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<b><u>Dr. H. Ahmad Zaini, Lc., M.S.I</u></b> NIP. 197811102009121003 Ketua/Penguji I	14 - 6 - 24	
<b><u>H. Amirus Sodik, Lc., M.A.</u></b> NIP. 197711272007101004 Penguji II	20 - 6 - 24	
<b><u>Iwan Fahri Cahyadi, M.M.</u></b> NIP. 197004282023211001 Sekretaris/Penguji III	20 - 6 - 24	
<b><u>Irsad Andriyanto, S.E., M.SI.</u></b> NIP. 198001012008011031 Dosen Pembimbing	20 - 6 - 24	
<b><u>Dr. Ahmad Supriyadi, S.Ag., M.Hum</u></b> NIP. 197507202003121003 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	20 - 6 - 24	



**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, Saya **Sri Lestari, NIM. 1950410013**, menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini:

1. Seluruh merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan dalam bentuk dan untuk keperluan apapun.
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 dikemudian hari ditemukan ketidakbenaran pernyataan saya ini. Demikian pernyataan saya ini dibuat dengan sebenarnya.

Kudus, 23 Mei 2024  
Yang Menyatakan



**Sri Lestari**  
**NIM. 1950410013**

## MOTTO

“Orang lain tidak akan paham *struggle* dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tahu hanya bagian *succes stories*. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun tidak ada yang tepuk tangan, kelak diri kita dimasa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini.”

“Prosesnya mungkin tidak mudah, tetapi endingnya bikin tidak berhenti bilang Alhamdulillah”

(Penulis)



## PERSEMBAHAN

*Alhamdulillah*, dengan mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT, atas rahmat dan hidayah-Nya yang telah memberikan penulis kekuatan, yang senantiasa memberikan rahmat, kesehatan, rezeki, kemudahan berpikir serta izin-Nya skripsi ini dapat terselesaikan pada waktunya. Tak lupa Sholawat serta salam kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW semoga syafa'at beliau selalu menyertai penulis di dunia dan akhirat. Aamiin. Penulis persembahkan skripsi ini kepada:

1. Teruntuk diri saya sendiri, terima kasih sudah kuat melewati lika-liku kehidupan hingga sekarang. Terima kasih karena telah mampu bertahan, berjuang serta berusaha sekuat yang batin dan ragamu bisa, tidak menyerah walau banyak rasa godaan yang datang untuk berhenti. Dan Al-Fatihah untuk diriku sendiri. Aamiin.
2. Kedua orang tuaku tersayang Bapak Noor Ali dan Ibu Sulistiana yang selalu memberikan dukungan moral maupun materi serta mencurahkan kasih sayangnya dalam mendidik dan dalam setiap sujudnya senantiasa memanjatkan do'a untuk anak-anaknya. *Jazakumullah Ahsanal Jaza'*
3. Kepada kakak dan kakak iparku beserta keponakan, Mbak Mega Silvia S.E, Mas Andi dan Dek Nara yang telah memberikan motivasi, dukungan, kesedihan dan kebahagiaan waktu banyak pikiran dalam penyelesaian tugas akhir ini. Baik selalunya kak.
4. Bapak Irsyad Andriyanto, SE. M.Si selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing dan mengarahkan dalam penyusunan skripsi ini. Semoga Allah selalu melindungi Bapak, Aamiin.
5. Partner selama KKN-IK yakni Ainina, terutama untuk *BPJS* yang selalu menemani dan menjadi tempat keluh kesah yaitu Afifah, Novi, Farah dan Rifka. Terima kasih telah menjadi salah satu *support* terbaik sampai akhirnya ada di titik ini. Semoga selalu ada ceita kenangan kebersamaan kita di setiap waktunya dan sukses selalu buat kita semua, Aamiin.
6. Team Panik Gugupku, Vina, Umi, Alvina, Azka, Lia, Nafi, dan Reza terima kasih atas kebersamaan kalian selama semasa kuliah, khususnya Umi, Alvina, Azka yang selalu menemani proses selama ini, keluh kesah kejulidan kalian dan juga perhibahan yang pastinya unfaedah. Terutama teruntuk Vina terima kasih sudah menjadi salah satu *support*, alarm terbaikku dalam penyelesaian tugas akhir ini, sukses selalu buat kalian dan kita semua serta

dimanapun berada kita pernah melukis kenangan di jenjang pendidikan yang sama jangan lupakan itunya.

7. Seluruh teman-teman seperjuangan kelas PS A, atas segala kebersamaan dan kekeluargaan yang telah kita lalui bersama selama perkuliahan, terutama teruntuk Eva dan Santi yang sudah kebersamai selama perjuangan sampai akhirnya ada di titik ini. Semoga kita semua sukses selalu, Aamiin.
8. Kepada saudara, kerabat, teman online dan semua pihak yang telah banyak mendukung yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, baik moril maupun spiritual semoga semua dukungan kalian mendapat balasan dari Allah SWT.

Kudus, 23 Mei 2024  
Penulis

**Sri Lestari**  
**NIM. 1950410013**



**PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN**

Konsonan Tunggal						Vokal	
ب	B/b	ش	Sy/sy	ل	L/l	ا	tanpa tanda
ت	T/t	ص	Ṣ/ṣ	م	M/m	...	A/a
ث	Ṣ/ṣ	ض	Ḍ/ḍ	ن	N/n	...	I/i
ج	J/j	ط	Ṭ/ṭ	و	W/w	...	U/u
ح	Ḥ/ḥ	ظ	Z/z	ه	H/h	Mādd	
خ	KH/kh	ع awal	'A/a	ء akhir	A'a'	بَا	Bā
د	D/d	ع akhir	A'a'	ء awal	A/a	بِي	Bī
ذ	Ḍ/ḍ	غ	G/g	ي	Y/y	بُو	Bū
ر	R/r	ف	F/f	Tasydīd		Yā' nisbah	
ز	Z/z	ق	Q/q	أَبَّ	abb	فَلَکِيّ	falakiy
س	S/s	ك	K/k	رَبَّ	rabb	عَالَمِيّ	'ālamiy
'Ain/Hamzah di Belakang		'Ain/Hamzah di-waqf		الْ		Vokal Rangkap	
قَرَعَ	qara'a	الْفُرُوعُ	al-furu'	الْقَمَرُ	al-qamar	غَيْرِيّ	gairī
قَرَأَ	qara'a	الْقَضَاءُ	al-qaḍā'	الشَّمْسُ	al-syams	سَيّ	syai'un
Kata Majemuk dirangkai			Kata Majemuk dipisah			Tā' Marbūṭah	
جَمَالُ الدِّينِ	Jamāluddīn	جَمَالُ الدِّينِ	Jamāl al-Dīn	سَاعَةٌ	sa'ah		

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, hidayah serta inayah-Nya kepada penulis, serta memberikan kekuatan dan kesehatan sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir skripsi ini. Shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad Saw yang dinantikan syafaatnya di hari akhir kelak. Berkah karunia dan ridhoNya akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Customer Intimacy, Experiential Marketing, dan Corporate Image* Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Bank Syariah Pada UMKM di Kecamatan Mejobo Kabupaten Kudus)” Guna memenuhi syarat tercapainya gelar sarjana strata satu (S1) pada program studi Perbankan Syariah di Institut Agama Islam Negeri Kudus. Dalam penulis skripsi ini, penulis banyak mendapatkan arahan dari berbagai pihak sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan lancar. Untuk itu penulis menyampaikan rasa terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc.M.Si., selaku Rektor IAIN Kudus yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk menyelesaikan studi di IAIN Kudus.
2. Bapak Dr. Ahmad Supriyadi, S.Ag., M.Hum., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Kudus yang telah memberikan izin dalam melaksanakan penelitian ini.
3. Bapak Kharis Fadlullah Hana, M.E., RSA, selaku Kepala Prodi Perbankan Syariah.
4. Bapak Irsad Andriyanto, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbingan yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
5. Para dosen dan seluruh staff pengajar di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah membekali berbagai pengetahuan sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
6. Kedua orang tuaku dan seluruh keluarga tercinta yang telah memberikan do’a, kasih sayang, dan support selama dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih ada kekurangan sehingga jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan

saran yang membangun senantiasa penulis harapkan untuk kemajuan dan perbaikan penelitian selanjutnya.

Kudus, 23 Mei 2024

Penulis

**Sri Lestari**

**NIM. 1950410013**

