

PENGARUH *SELF SERVICE TECHNOLOGY*, *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* DAN *CUSTOMER INTIMACY* LAYANAN *ABS MOBILE* TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA *KSPPS ARTHA BAHANA SYARIAH* DENGAN *CUSTOMER BONDING* SEBAGAI VARIABEL INTERVENING



SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana (S1)
dalam Bidang Perbankan Syariah (PS)**

**Oleh :
Risma Mutiara
NIM 2020510088**

**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 : RISMA MUTIARA
NIM : 2020510088
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Self Service Technology, Customer Relationship Management dan Customer Intimacy Layanan ABS Mobile terhadap Loyalitas Anggota KSPPS Artha Bahana Syariah dengan Customer Bonding sebagai Variabel Intervening.

benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 20 Oktober 2023 sampai dengan 27 Mei 2024 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqosyah.

Kudus, 31 Mei 2024



Kharis Fadlullah Hana, M.E., RSA
NIP. 199112052018011002



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, febiiainkudus@gmail.com,
 website: www.iainkudus.ac.id

PENGESAHAN MUNAQOSAH

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa skripsi saudara:

Nama : Risma Mutiara
NIM : 2020510088
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh *Self Service Technology*, *Customer Relationship Management* dan *Customer Intimacy Layanan ABS Mobile* terhadap *Loyalitas Anggota KSPPS Artha Bahana Syariah* dengan *Customer Bonding* sebagai Variabel Intervening.

Telah diujikan pada **12 Juni 2024** dan dinyatakan **LULUS** dalam Ujian Majelis Munaqosah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>Dr. Hj. Siti Amaroh, S.E., M.Si.</u> NIP. 197405052003122002 Penguji I	24-06-24	
<u>Makrufah Hidayah Islamiyah, M.M.</u> NIP. 199004052019032023 Penguji II	21-06-24	
<u>Sufiana Noor, M.M.</u> NIP. 198811272020122009 Sekretaris	21-06-24	
<u>Kharis Fadlullah Hana, M.E., RSA.</u> NIP. 199112052018011002 Dosen Pembimbing I	21-06-24	
<u>Dr. Ahmad Supriyadi, S.Ag., M.Hum.</u> NIP. 197507202003121003 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	21-06-24	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab **Risma Mutiara NIM 2020510088** 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 penulisan skripsi ini.

Saya bersedia menerima sanksi apapun dikemudian hari apabila ditemukan ketidaksesuaian pernyataan saya ini.

Kudus, 31 Mei 2024

Yang menyatakan



Risma Mutiara

NIM 2020510088

MOTTO

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada TUHAN mu lah engkau berharap.”

(Q.S Al-Insyirah: 6-8)

Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelah itu.

Lebarkan lagi rasa sabar itu. Semua yang kamu investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kamu impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi gelombang-gelombang itu yang nanti akan bias kamu ceritakan.”

"God have perfect timing, never early, never late. It takes a little patience and it takes a lot of faith, but it's a worth the wait."



PERSEMBAHAN

Segala Puji bagi Allah SWT atas limpahan rahmat, taufiq, hidayah serta inayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir dalam bentuk skripsi ini, peneliti persembahkan untuk:

1. Bapak Eko Yulianto. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik penulis, memotivasi, memberikan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai serjana.
2. Pintu surgaku Ibu Suyanti. Beliau sangat berperan penting dalam menyelesaikan program studi penulis, beliau juga memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai di bangku perkuliahan, namun semangat, motivasi serta yang sujudnya selalu menjadi doa untuk kesuksesan anak- anaknya
3. Kakak perempuan tercinta yang bernama Heni Haryanti S.E yang telah memberikan semangat, dukungan, dan motivasi serta terimakasih telah setia meluagnkan waktunya untuk menjadi tempat dan pendegar terbaik penulis sampai akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Kakek, nenek serta seluruh keluarga besar yang telah memberikan doa, dukungan, semangat, dan nasihat yang telah diberikan selama ini.
5. Bapak Kharis Fadlullah Hana, M.E., RSA selaku dosen pembimbing terima kasih yang sebesar-besarnya, yang selama ini telah membimbing, memberikan masukan serta saran selama penyusunan skripsi, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh staff, karyawan dan anggota terkhusus anggota ABS *Mobile* KSPPS Artha Bahana Syariah yang telah membantu dalam proses penyelesaian tugas akhir ini.
7. Seluruh teman-teman kelas kelas PSR-C20.
8. Kepada semua teman-teman yang tidak bisa sebutkan satu-persatu, terima kasih banyak sudah memberikan semangat dalam mengerjakan tugas akhir ini.
9. Dan yang terakhir buat diri sendiri. Risma Mutiara. Terima Kasih sudah bertahan sejauh ini. Terima kasih tetap memilih berusaha dan merayakan dirimu sendiri sampai dititik ini, walaupun sering kali merasa putus asa atas apa yang diusahakan dan belum berhasil, namun terima kasih tetap menjadi manusia yang selalu mau berusaha dan tidak lelah untuk mencoba. Terima kasih karena memutuskan untuk tidak menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dan telah menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini

merupakan pencapaian yang patut dirayakan teruntuk diri sendiri. Berbahagialah selalu dimanapun berada, Risma. Apapun kurang dan lebihmu mari merayakan diri sendiri.



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	أ..	A/a
ث	Ṣ/s	ض	Ḍ/ḍ	ن	N/n	...ِ	I/i
ج	J/j	ط	Ṭ/ṭ	و	W/w	أ..	U/u
ح	H/h	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	Ẓ/z	غ	G/g	ي	Y/y	بُو	Bū
ر	R/r	ف	F/f	Tasydīd		Yā' nisbah	
ز	Z/z	ق	Q/q	أَب	abb	فَلَكِي	falakiy
س	S/s	ك	K/k	رَب	rabb	عَالَمِي	'ālamīy
'Ain/Hamzah di Belakang		'Ain/Hamzah di-waqf		ال		Vokal Rangkap	
قَرَأَ	qara'a	الْفُرُوعُ	al-furū'	القَمَرُ	al-qamar	غَيْرِي	gaiṛī
قَرَأَ	qara'a	القُصَاةُ	al-qaḍā'	الشَّمْسُ	al-syams	شَيْئِي	syai'un
Kata Majemuk dirangkai			Kata Majemuk dipisah			Tā' Marbuṭah	
جَمَالُ الدِّينِ		Jamāluddīn	جَمَالُ الدِّينِ		Jamāl al-Dīn	سَاعَةٌ	sā'ah

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmaanirrahiim

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah swt yang telah mencurahkan nikmat, taufik dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi sebagai syarat menyelesaikan Program Studi S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Institut Agama Islam Negeri Kudus.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar berkat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, arahan, masukan serta perhatian yang senantiasa diberikan. Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc. M.Si., selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Kudus yang telah memberikan izin penelitian sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Bapak Dr. Ahmad Supriyadi, S.Ag., M.Hum., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kudus yang memberikan persetujuan dalam penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Kharis Fadlullah Hana, M.E., RSA selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri Kudus.
4. Bapak Kharis Fadlullah Hana, M.E., RSA selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Semua Dosen dan Civitas Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di lingkungan Institut Agama Islam Negeri Kudus yang telah membekali berbagai pengetahuan sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
6. Manager KSPPS Artha Bahana Syariah beserta seluruh staff dan karyawan serta anggota ABS *Mobile* KSPPS Artha Bahana Syariah yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini sehingga dapat terlaksana hingga akhir.
7. Kedua orang tuaku tercinta (Bapak Eko Yulianto dan Ibu Suyanti) yang telah memberikan dukungan moral maupun materi serta kasih sayang dan selalu mendoakan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Kakak perempuan tercinta Heni Haryanti S.E yang telah memberikan semangat, dukungan, dan motivasi serta terimakasih telah setia meluangkan waktunya untuk menjadi tempat dan pendengar terbaik.

9. Kakek, nenek serta seluruh keluarga besar yang telah memberikan doa, dukungan, semangat, dan nasihat yang telah diberikan selama ini.
10. Teman-teman seperjuangan PSR-C20 yang senantiasa memberikan semangat kebersamaan dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Semua pihak yang tidak mampu penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu, kritik dan saran sangat penulis harapkan demi perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi peneliti khususnya bagi para pembaca pada umumnya.

Kudus, 31 Mei 2024



Risma Mutiara
NIM. 2020510088

