

**PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT DAN KUALITAS LAYANAN
MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN
NASABAH DENGAN MINAT KARYAWAN
PABRIK TERKAIT PRODUK PEMBIAYAAN
KONSUMTIF SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING**



SKRIPSI

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

Oleh:

**Shafira Apriliasari
NIM 2020510089**

**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 : SHAFIRA APRILIASARI
 NIM : 2020510089
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
 Program Studi : Perbankan Syariah
 Judul : Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) dan Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Minat Karyawan Pabrik Terkait Produk Pembiayaan Konsumtif Sebagai Variabel Intervening

benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 20 Oktober 2023 sampai dengan 03 Juni 2024 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqosyah.

Kudus, 03 Juni 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 Kotak Pos 51 Kudus 59322
Telp. (0291) 432677 Fax. 441613, 438818
email: febi@iainkudus.ac.id, febi@iainkudus@gmail.com, website:
www.iainkudus.ac.id

PENGESAHAN MUNAQOSAH

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa
Skripsi saudara:

Nama / NIM : **Shafira Aprilliasari / 2020510089**

Fakultas : **Ekonomi dan Bisnis Islam**

Prodi : **Perbankan Syariah**

Judul : **"Pengaruh *Customer Relationship Management* dan Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah dengan Minat Karyawan Pabrik Terkait Produk Pembiayaan Konsumtif 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. Nor Hadi, SE., M.Si., Akt., CA, CRA., CRP.</u> NIP. 196909032003121001 Ketua/Penguji I	24 Juni 2024	
<u>Dr. Mahda Reza Kurniawan, M.S.I.</u> NIP. 198607032023211024 Penguji II	24 Juni 2024	
<u>Sufiana Noor, M.M.</u> NIP. 198811272020122009 Sekretaris/Penguji III	24 Juni 2024	
<u>Kharis Fadlullah Hana, M.E., RSA</u> NIP. 199112052018011002 Dosen Pembimbing	24 Juni 2024	
<u>Dr. Ahmad Supriyadi, S.Ag., M.Hum.</u> NIP. 197507202003121003 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	24 Juni 2024	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab **Shafira Apriliasari NIM 2020510089** 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 ketidak sesuaian pernyataan saya ini.

Kudus, 31 Mei 2024

Yang menyatakan



**Shafira Apriliasari
NIM 2020510089**

MOTTO

“Komunikasi – hubungan antar manusia – adalah kunci kesuksesan pribadi dan karier”

- Paul J. Mayer –



PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil Alamin, karya ini merupakan bentuk rasa syukur kepada Allah SWT karena telah memberikan nikmat karunia pertolongan tiada henti hingga saat ini.

Allahumma shalli'ala Muhammad wa'ala ali Muhammad. Dengan setulus hati karya ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua saya yang tercinta, Bapak Sutiono bin Alm. Jastro Marjan dan Ibu Masyuni binti Alm. Sukarno yang senantiasa mencurahkan kasih sayang, waktu, tenaga serta do'a-do'a terbaik yang tiada hentinya untuk kedua anaknya.
2. Kakak saya Jawaheru Sultoni yang saya sayangi yang telah memberikan dukungan selama pembuatan skripsi ini.
3. Almamater tercinta Institut Agama Islam Negeri Kudus.
4. Kepada seluruh dosen IAIN Kudus yang telah memberikan ilmunya selama masa perkuliahan, terkhusus kepada Bapak Kharis Fadlullah Hana, M.E selaku dosen pembimbing yang senantiasa membimbing saya dalam pembuatan skripsi ini.
5. Teruntuk teman dekat saya Dina, Yuniati, Risma, Sefira, Wijla dan Wulan yang telah menemani berbagi cerita suka dan duka selama ini.
6. Teruntuk teman-teman KKN Desa Sidomulyo, Banjarejo Blora yang telah memberikan kenangan dan pengalaman baru.
7. Teruntuk teman-teman satu kelas PSC-20 seperjuangan yang telah memberikan banyak kenangan yang tak terlupakan selama masa perkuliahan.
8. Terimakasih untuk diri sendiri, karena telah mampu berusaha sekeras dan berjuang sejauh ini.
9. Teruntuk semua orang yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu pengorbanan dan bantuannya dalam pembuatan skripsi ini.

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	..َ..	A/a
ث	S V/s\	ض	D{/d}	ن	N/n	..ِ..	I/i
ج	J/j	ط	T{/t}	و	W/w	..ُ..	U/u
ح	H/h	ظ	Z{/z}	ه	H/h	Ma>dd	
خ	KH/kh	ع awal	'A/'a	ء akhir	A/'a'	با	Ba>
د	D/d	ع akhir	A/'a'	ء awal	A/a	بي	Bi>
ذ	Z /z\	غ	G/g	ي	Y/y	بو	Bu>
ر	R/r	ف	F/f	Tasydi>d		Ya>' nisbah	
ز	Z/z	ق	Q/q	أَب	abb	فَلَکِیّ	falakiy
س	S/s	ک	K/k	رَب	rabb	عَالِیّ	'a>lamiy
'Ain/Hamzah di Belakang		'Ain/Hamzah di-waqf		ال		Vokal Rangkap	
قَرَعَ	qara'a	الْفُرُوعُ	al-furu>'	الْقَمَرُ	al-qamar	عَبْرِيّ	gairi>
قَرَأَ	qara'a	الْقَضَاءُ	al-qad}a>'	الشَّمْسُ	al-syams	سَيّ	syai'un
Kata Majemuk dirangkai		Kata Majemuk dipisah		Ta>' Marbu>t}ah			
جَمَالُ الدِّينِ	Jama>luddi>n	جَمَالُ الدِّينِ	Jama>l al-Di>n	Jama>l al-Di>n		سَاعَة	sa>'ah

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah yang telah melimpahkan rahmat, hidayah serta inayah-Nya, sehingga pada kesempatan ini penulis mampu menyelesaikan skripsi ini meskipun masih jauh dari kata sempurna. Namun peneliti berharap semoga karya sederhana ini dapat memberikan manfaat. Dengan judul **“Pengaruh Customer Relationship Management Dan Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Minat Karyawan Pabrik Terkait Produk Pembiayaan Konsumtif Sebagai Variabel Intervening”** yang disusun guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (satu) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus.

Sholawat beserta salam semoga selalu tercurahkan kepada beliau baginda Agung Rasulullah Muhammad SAW, yang menjadi junjungan semua umat Islam. semoga kelak kita semua tergolong orang-orang yang mendapat syafa'at-Nya Aamiin.

Selanjutnya dengan penuh kesadaran dan kekurangan dalam penyusunan skripsi ini tidak pernah lepas dari bantuan beberapa pihak yang telah membantu dengan niat tulus ikhlas maka kiranya tiada kata yang dapat penulis sampaikan sebagai penghargaan yang setinggi-tingginya dengan berbekal ucapan terima kasih, penulis sampaikan kepada beliau:

1. Bapak Prof Dr. H. Abdurrahman Kasdi, Lc., M.Si. selaku Rektor IAIN Kudus yang telah memberikan izin penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Ahmad Supriyadi, S.Ag., M.Hum. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kudus yang telah memberikan persetujuan penulisan skripsi ini.
3. Bapak Kharis Fadullah Hana, M.E., RSA selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah IAIN Kudus.
4. Bapak Kharis Fadullah Hana, M.E., RSA selaku Dosen pembimbing proposal dan skripsi yang telah bersedia memberikan waktu, tenaga, pikiran untuk membimbing, memberikan pengarahan dalam penyusunan dan menjadikan skripsi menjadi lebih baik.
5. Bapak Dr.H. Nur Said, S.Ag.,M.A.,M.Ag. selaku Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Kudus yang telah memberikan izin dan layanan perpustakaan dengan baik sesuai yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Para Dosen dan Staf Pengajar di IAIN Kudus, yang telah membekali berbagai pengalaman sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.

7. Ibu Nitami Lusiana W.N selaku HRD dari PT. Kertas Energi Mulia dan para karyawannya yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini sehingga dapat terlaksana hingga akhir.
8. Bapak, Ibu, dan kakak saya yang senantiasa selalu mendo'akan saya, memberikan motivasi, dan selalu memberikan dukungan disetiap langkah saya baik secara moral, material maupun spiritual sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.
9. Segenap pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Akhirnya penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dalam arti sebenarnya, sehingga kritik dan saran yang bersifat konstruktif sangat penulis harapkan. Penulis hanya dapat menyampaikan untaian maaf atas segala kesalahan dan kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat baik bagi penulis sendiri, maupun bagi kita semua dan segenap para pembaca. Aamiin.

Kudus, 31 Mei 2024
Penulis

Shafira Apriliasari
NIM.2020510089