

PENGARUH *EMOTIONAL MARKETING*, *SPIRITUAL MARKETING* DAN *CUSTOMER EXPERIENCE* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* PADA BANK JATENG CABANG SYARIAH KUDUS



SKRIPSI

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

Oleh:

**Ayunda Asna
NIM 1820510016**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
TAHUN 2022**



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

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi Saudara:

Nama : Ayunda Asna
NIM : 1820510016
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : ***Pengaruh Emotional Marketing, Spiritual Marketing dan Customer Experience Terhadap Customer Satisfaction Pada Bank Jateng Cabang Syariah Kudus.***

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 12 Oktober 2022 sampai dengan 15 November 2022 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqosah.

Kudus, 16 November 2022

Pembimbing Skripsi,

Irsad Andriyanto, SE, M.Si
NIP. 198001012008011031



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jl. Conge Ngembalrejo Bae Kotak Pos 51 Kudus 59322
 Telp. (0291) 432677 Fax. 441613, 438818

PENGESAHAN MUNAQOSAH

Yang bertandatangan di bawah ini menyatakan, bahwa skripsi Saudara :

Nama : Ayunda Asna
 NIM : 1820510016
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
 Prodi : Perbankan Syariah
 Judul : *Pengaruh Emotional Marketing, Spiritual Marketing dan Customer Experience Terhadap Customer Satisfaction Pada Bank Jateng Cabang Syariah Kudus*

telah diujikan pada 28 November 2022 dan dinyatakan **LULUS** dalam Ujian Majelis Munaqosah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>Dr. Siti Amaroh, S.E., M.Si.</u> NIP.197405052003122002 Ketua/Penguji I	20 / 2022 / 12	
<u>Dr. H. Jaenal Arifin, M.Ag.</u> NIP.197402072007011026 Ketua/Penguji II	19 / 2022 / 12	
<u>Muzayyidatul Habibah, M.E.</u> NIP.198405252019032018 Sekretaris/Penguji III	20 / 2022 / 12	
<u>Irsad Andriyanto, SE., M.Si.</u> NIP.198001012008011031 Dosen Pembimbing	20 / 2022 / 12	
<u>H. Wahibur Rokhman, SE, M.Si., Ph.D.</u> NIP.197310282002121002 Dekan	20 / 2022 / 12	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, saya :

Nama : Ayunda Asna

NIM : 1820510016

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, 16 November 2022

Yang menyatakan,



Ayunda Asna

NIM. 1820510016

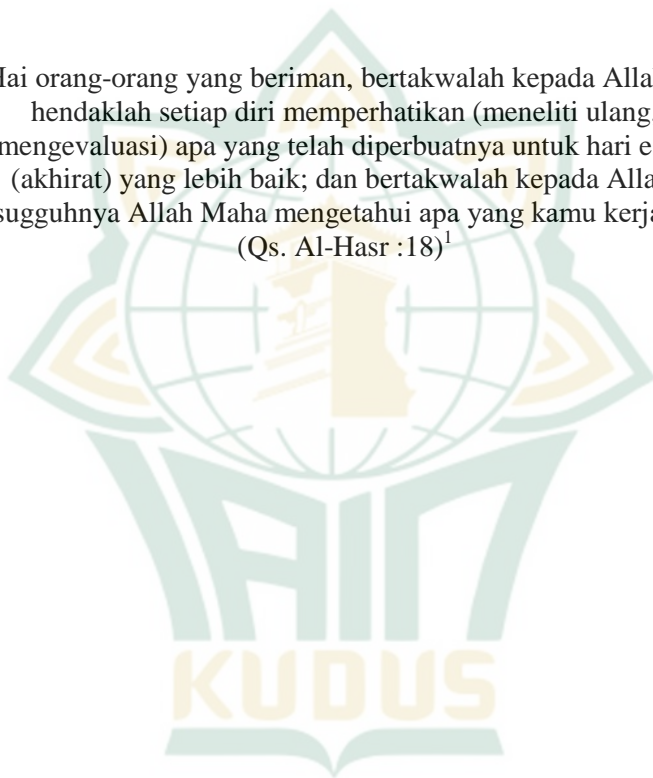
MOTTO

يٰٓاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اتَّقُوا اللّٰهَ وَتَنْظُرُوْا نَفْسَكُمْ مَّا قَدَّمْتُمْ لِغَدٍ وَاتَّقُوا

اللّٰهَ ۚ اِنَّ اللّٰهَ خَبِيْرٌۢ بِمَا تَعْمَلُوْنَ ﴿١٨﴾

“Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap diri memperhatikan (meneliti ulang, mengevaluasi) apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat) yang lebih baik; dan bertakwalah kepada Allah. Sesungguhnya Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.”

(Qs. Al-Hasr :18)¹



¹ Al-qur'an, Al-Hasr ayat 18, Al-Qur'an dan terjemahannya (Semarang: Asy-Syifa', 1998), 437.

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, seraya memohon ridho Allah SWT dan syafa'at Rasul-Nya, barokah para kyai dan guru dengan tulus ikhlas ku persembahkan dan ku dedikasikan skripsi ini kepada:

1. Kedua orang tua saya tercinta, beliau Bapak Paring Rohmat dan Ibu Dewi Khalimah yang telah mendo'akan dan mensupport saya dari awal kuliah sampai detik ini, serta selalu mendo'akan untuk kesuksesan anaknya di dunia dan akhirat.
2. Kakak-kakakku tersayang yang selalu mensupport dan mendo'akan adik bungsu ini dalam mengerjakan skripsi sampai selesai.
3. Para guru yang telah mengajarkan banyak sekali ilmu agama maupun ilmu umum, terkhusus kepada guru dan masyayikh SD 3 Padurenan, Madrasah Diniyah Asnawiyah Darussalam, SMP NU Assalam dan SMK NU Hasyim Asy'ari 2 Kudus serta semua guru yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang selalu menyertakan do'a untuk muridnya.
4. Diri saya sendiri, yang telah memperjuangkan apa yang menjadi cita-cita dan dapat menyelesaikan harapan orang tua selama ini.
5. Seseorang yang masih Allah rahasiakan hingga detik ini untuk menjadi jodohku , teman hidupku yang do'a-do'anya selalu tertuju untukku.

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}	هـ	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	بِئِ	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	أَبْ	abb	فَلَکِی	Falaki y
س	S/s	ک	K/k	رَبْ	rabb	عَالَمِی	'a>la m Iy
'Ain/Hamzah di Belakang		'Ain/Hamzah di-waqf		أل		Vokal Rangkap	
قَرَأَ	qar a'a	الْفُرُوعُ	al-furu>'	القَمَرُ	al-qamar	غَيْرِي	gairi>
قَرَأَ	qar a'a	الْقَضَاءُ	al-qadja>'	الشَّمْسُ	al-syams	شَيْئِ	syai'un
Kata Majemuk dirangkai			Kata Majemuk dipisah			Ta>'Marbu>t}jah	
جَمَالُ الدِّينِ		Jama>l uddi>n	جَمَالُ الدِّينِ		Jama>lud di>n	سَاعَةَ	sa>'a h

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Alhamdulillahirabbil '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 skripsi ini dengan baik.

Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada baginda Rasulullah SAW. Semoga kita tergolong ummatnya yang akan mendapatkan *asy- syafa'at al- 'udzma* dari beliau kelak dihari kiamat nanti. *Aamiin ya robbal 'alamin.*

Atas ridho-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh *Emotional Marketing, Spiritual Marketing* dan *Customer Experience* Terhadap *Customer Satisfaction* Pada Bank Jateng cabang Sariah Kudus” sebagai syarat penyelesaian tugas akhir untuk memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) Program Studi Perbankan Syariah pada Institut Agama Islam Negeri Kudus.

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti banyak mendapat arahan, bimbingan, serta saran dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu, peneliti menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Abdurrahman Kasdi, Lc., M.Si., selaku Rektor IAIN Kudus yang telah memberikan izin dan arahan tentang penulisan skripsi ini, sehingga dapat terselesaikan.
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, SE,M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan bimbingan serta pengarahan kepada peneliti selama penyusunan skripsi.
5. Segenap Dosen dan Staff pengajar di IAIN Kudus yang telah membekali berbagai ilmu pengetahuan serta motivasi dalam belajar dan penyelesaian studi.
6. Temen-temen seperjuangan di HMP PS yang selalu memberikan dukungan dalam setiap kesempatan serta membuat saya bangga dan bersyukur karena bisa ikut bergabung dalam organisasi HMP PS.

7. Teman-teman satu kelas Perbankan Syariah angkatan 2018 terkhusus Perbankan Syariah A yang saya sayangi dan berjuang sama-sama selama dalam masa perkuliahan.
8. Sahabat-sahabat saya Zika, Napis, Bangsir, Marom, Sifak, yang selalu menjadi tempat keluh kesah dan selalu memberikan motivasi semangat serta menghibur saya setiap saya butuhkan.

Terimakasih banyak peneliti ucapakan dan memohon do'a semoga Allah SWT membalas kebaikan dan ketulusa yang telah diberikan kepada peneliti selama ini. peneliti juga menyadari dalam pembuatan skripsi ini jauh dari kata sempurna. Maka dari itu, peneliti menerima jika terdapat kritik dan saran inovatif demi kesempurnaan skripsi ini, agar dapat memberikan perbaikan dalam karya-karya berikutnya. Semoga skripsi ini dapat memberikan banyak manfaat dan berkah untuk penulis dan pembaca.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Kudus, 15 November 2022
Penulis

Ayunda Asna
1820510016