

**PENGARUH *RELATIONSHIP MARKETING* TERHADAP  
LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN SEBAGAI  
VARIABEL INTERVENING  
(Studi Kasus pada Bank Syariah Indonesia KC. Kudus)**



**SKRIPSI**

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

**Oleh:**

**Widi Pangestuti  
NIM 1820510023**

**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**

Jalan CongeNgebalrejo PO Box 51 Kudus 59322, Telepon (0291) 432677 Fax. (0291) 441613  
Email: <https://febi.iainkudus.ac.id/> Website: [www.iainkudus.ac.id](http://www.iainkudus.ac.id)

---

**PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI**

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara :

Nama : Widi Pangestuti  
NIM : 1820510023  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Prodi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh Relationship Marketing terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia KC. Kudus).

Benar-benar telah memulai proses pembimbingan dengan pembimbing skripsi sejak 13 September 2021 sampai dengan 29 September 2022 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqosah.

Kudus, 29 September 2022  
Pembimbing

Irsad Andriyanto, SE, M.Si.  
NIP. 198001012008011031



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

Jalan CongeNgebalejo PO Box 51 Kudus 59322, Telepon (0291) 432677 Fax. (0291) 441613  
 Email: <https://febi.iainkudus.ac.id/> Website: [www.iainkudus.ac.id](http://www.iainkudus.ac.id)

**PENGESAHAN MUNAQOSAH**

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama / NIM : Widi Pangestuti / 1820510023  
 Fakultas / Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam / Ekonomi Syariah  
 Judul : **Pengaruh Relationship Marketing terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada Bank Syariah Indonesia KC. Kudus)**

Telah diujikan pada tanggal **29 November 2022** dan dinyatakan **LULUS** dalam Ujian Majelis Munaqosah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<b><u>Dr. H. Solikhul Hadi, M. Ag</u></b> NIP. 196702132000031001 Ketua/Penguji I	9/12/2022	
<b><u>Kharis Fadlullah Hana, M.E.</u></b> NIP. 199112052018011002 Ketua/Penguji II	13/12/2022	
<b><u>Makrufah Hidayah Islamiah, MM</u></b> NIP. 199004052019032023 Sekretaris Sidang	12/12/2022	
<b><u>Irsad Andriyanto, S.E., M.Si</u></b> NIP. 198001012008011031 Dosen Pembimbing	12/12/2022	
<b><u>H. Wahibur Rokhman, S.E, M.Si., Ph.D.</u></b> NIP. 197310282002121002 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	16/12/2022	



## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggungjawab, saya **Widi Pangestuti, NIM. 1820510023** menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini:

1. Seluruhnya merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan dalam bentuk dan untuk 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, 29 September 2022  
Yang Menyatakan



Widi Pangestuti  
**NIM 1820510023**

## MOTTO

*“Cara untuk menjadi di depan adalah memulai sekarang. Jika memulai sekarang, tahun depan anda akan tahu banyak hal yang sekarang tidak diketahui, dan anda tak akan mengetahui masa depan jika anda menunggu- nunggu”.*  
(William Feather).



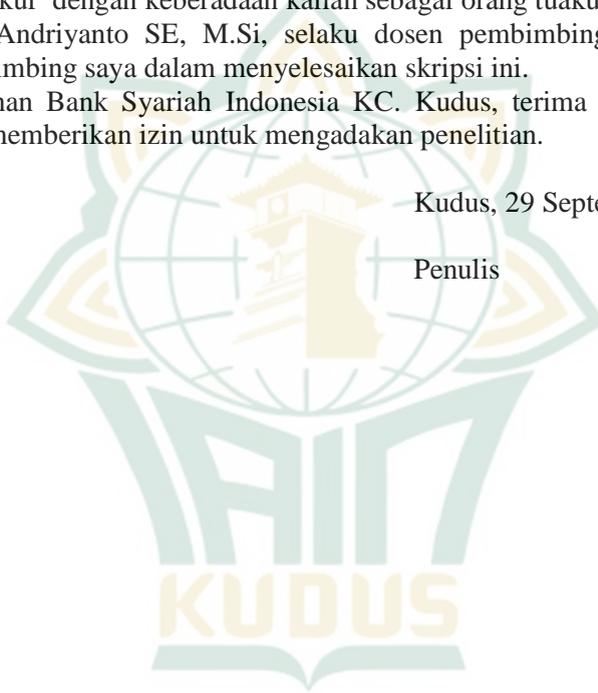
## PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang mendalam atas terselesaikannya skripsi ini, saya mempersembahkan sepenuhnya skripsi ini kepada:

1. Kedua orang hebat dalam hidup saya yaitu Bapak dan juga Ibu saya. Keduanya lah yang membuat segalanya menjadi mungkin sehingga saya bisa sampai pada tahap di mana skripsi ini akhirnya selesai. Terima kasih atas segala pengorbanan, nasihat dan doa baik yang tidak pernah berhenti kalian berikan kepadaku. Aku senantiasa bersyukur dengan keberadaan kalian sebagai orang tuaku.
2. Irsad Andriyanto SE, M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah membimbing saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Pimpinan Bank Syariah Indonesia KC. Kudus, terima kasih karena telah memberikan izin untuk mengadakan penelitian.

Kudus, 29 September 2022

Penulis



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	عَ awal	'A/'a	ء akhir	A/'a'	بَا	Ba>
د	D/d	عَ 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	ك	K/k	رَب	rabb	عَالَمِي	'a>lam iy
'Ain/Hamzah di Belakang		'Ain/Hamzah di-waqf		اَلْ		Vokal Rangkap	
قَرَع	qara'a	الْفُرُوعُ	al-furu>'	القَمَرُ	al-qamar	غَيْرِي	gairi>
قَرَأَ	qara'a	القَضَاءُ	al-qad}a>'	الشَّمْسُ	al-syams	سَيِّئ	syai'un
Kata Majemuk dirangkai			Kata Majemuk dipisah			Ta>' Marbu>t}ah	
جَمَالُ الدِّينِ	Jama>luddi>n	جَمَالُ الدِّينِ	Jama>l al-Di>n			سَاعَةٌ	sa>'ah

## KATA PENGANTAR

Puji syukur selalu penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, nikmat, kemudahan, dan kelancaran yang telah Allah berikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh *Relationship Marketing* Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada Bank Syariah Indonesia KC. Kudus). Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus. Penyusun menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, motivasi, dan doa oleh berbagai pihak, sehingga dalam kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc., M. Si., Rektor IAIN Kudus yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menyelesaikan studi strata satu di perguruan tinggi ini.
2. Wahibur Rokhman, SE, 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 membimbing saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Segenap dosen dan staff pengajar di IAIN Kudus, terima kasih atas segala ilmu, nasihat, motivasi dan teladan yang diberikan.
6. Pimpinan Bank Syariah Indonesia KC. Kudus, terima kasih karena telah memberikan izin untuk mengadakan penelitian.
7. Teman-teman Perbankan Syariah-A 2018, terima kasih untuk segala dukungan dan bantuan yang diberikan.
8. Semua pihak yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu, saya ucapkan terimakasih atas bantuannya.

Semoga segala bantuan dan kebaikan tersebut mendapat limpahan balasan dari Allah SWT. Dengan ini penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan tambahan pengetahuan, wawasan bagi pembaca.

Kudus, 29 September 2022



Widi Pangestuti

**NIM:1820510023**