

**PENGARUH *DIGITAL MARKETING*, *CUSTOMER RETENTION* DAN
SERVICE QUALITY TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BANK
SYARIAH INDONESIA**

(Studi pada Bank Syariah Indonesia KCP UMY Yogyakarta)



Oleh:

Anis Sulistiyani

NPM: 20190730091

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2023

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Anis Sulistiyani

NIM : 20190730091

Judul Skripsi : **Pengaruh *Digital Marketing, Customer Retention Dan Service Quality* Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah (Studi Pada Bank Syariah Indonesia KCP UMY Yogyakarta)**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini adalah asli hasil karya saya dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di perguruan tinggi mana pun, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau dipublikasikan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis telah disebutkan sumbernya di bagian naskah dan daftar pustaka skripsi ini.

Yogyakarta, 10 Maret 2023

Yang membuat pernyataan



1000
MEBERAT
TEMPEL
5FF8CAKX274959645
Anis Sulistiyani

MOTTO

“Only you can change your life. Nobody else can do it for you”

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

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirrabbi' alamin,

Skripsi ini penulis persembahkan, kepada:

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, kekuatan, kemudahan, dan kelancaran kepada penulis atas pembuatan skripsi ini. Bapak saya Maksum dan ibu saya Widayati yang selalu dan tidak pernah bosan mendoakan kesuksesan saya serta keselamatan saya kepada Allah SWT. Bapak dan ibu saya yang selalu mengorbankan tenaga, waktu dan pikiran untuk anak-anak mereka tiada henti. Terimakasih telah menjadi orang tua yang sempurna.

Kepada adikku Muhammad Yusuf Setiawan yang selalu mendukung dan memberikan semangat kepada saya. Terimakasih telah menjadi adik yang baik.

Kepada Eva Prastyaningsih selaku kakak sepupu saya yang selalu mendukung dan memberikan semangat kepada saya. Terimakasih telah menjadi kakak sepupu yang baik.

Terimakasih atas segalanya, tanpa itu semua saya bukanlah apa-apa.

Semoga Allah selalu memberikan yang terbaik untuk kalian, dan selalu dalam lindungan Allah SWT.

KATA PENGANTAR

Asalamualaikum Wr.Wb.

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena berkat hidayah-Nya, kekuatan-Nya serta Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Digital Marketing, Customer Retention* dan *Service Quality* Terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Syariah (Studi pada Bank Syariah Indonesia KCP UMY Kota Yogyakarta)”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Syariah pada Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Dalam penyusunan skripsi ini penulis mendapat banyak bantuan dan dukungan dan saran dari semua pihak. Penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P., IPM. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Syakir Jamaludin, M.A selaku Dekan Fakultas Agama Islam serta Dosen Prodi Ekonomi Syariah Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Dr. Homaidi Hamid, M. Ag. Selaku Kepala Program Studi Ekonomi Syariah Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Bapak Sutrisno, S.E.I., M.S.I selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membimbing, membantu, serta meluangkan waktunya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Dr. Homaidi Hamid, M. Ag. Selaku dosen pembimbing akademik.
6. Seluruh dosen Fakultas Agama Islam, yang telah memeberikan ilmu, kesabaran keteladanan dan keikhlasan kepada peneliti.
7. Seluruh staff akademis khususnya tata usaha fakultas Agama Islam yang ikut berperan dalam proses perkuliahan dan selalu mempermudah penulis dalam urusan akademik.

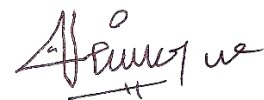
8. Terimakasih kepada seluruh staff BSI KCP UMY yang telah memberikan informasi dan dukungan kepada penulis selama proses penelitian dan penyusunan skripsi.
9. Terimakasih kepada seluruh responden yang bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian ini.
10. Terimakasih kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dan mendoakan hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Terimakasih kepada semua keluarga besar serta kerabat yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan baik berupa materi maupun nasihat.
12. Serta terimakasih kepada teman temanku tercinta Nisrina, Lina, Apip, Diah dan Dayuk yang selalu menyemangati dan menasehati saya dalam mengerjakan skripsi.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat diharapkan guna perbaikan dimasa yang akan datang dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Wasalamualaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 10 Maret 2023

Penulis



Anis Sulistiyani

DAFTAR ISI

| | |
|---|----------|
| HALAMAN SAMPUL..... | ii |
| HALAMAN JUDUL | ii |
| NOTA DINAS..... | iii |
| PENGESAHAN..... | iv |
| PERNYATAAN KEASLIAN..... | v |
| MOTTO | vi |
| PERSEMBAHAN..... | vii |
| KATA PENGANTAR..... | viii |
| DAFTAR ISI..... | x |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiv |
| PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB – LATIN | xv |
| BAB I..... | 1 |
| PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 5 |
| C. Tujuan Penelitian | 6 |
| D. Manfaat Penelitian | 6 |
| E. Sistematika Penulisan | 7 |
| BAB II | 9 |
| TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI..... | 9 |
| A. Tinjauan Pustaka | 9 |
| B. Landasan Teori..... | 15 |
| 1. <i>Digital Marketing</i> | 15 |
| 2. <i>Customer Retention</i> | 27 |
| 3. <i>Service Quality</i> | 30 |
| 4. Loyalitas Nasabah | 33 |
| C. Kerangka Pikir Penelitian | 37 |

| | |
|--|-----------|
| BAB III..... | 42 |
| METODE PENELITIAN | 42 |
| A. Jenis Penelitian..... | 42 |
| B. Lokasi Penelitian..... | 42 |
| C. Populasi dan Sampel | 43 |
| D. Jenis dan Sumber Data | 45 |
| E. Teknik Pengumpulan Data..... | 46 |
| F. Definisi Operasional Variabel Penelitian..... | 48 |
| BAB IV | 54 |
| HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 54 |
| A. Gambaran Umum..... | 54 |
| B. Deskripsi Data Penelitian..... | 65 |
| BAB V..... | 87 |
| PENUTUP..... | 87 |
| A. Kesimpulan Dan Saran..... | 87 |
| B. Keterbatasan Penelitian..... | 88 |
| C. Implikasi..... | 88 |
| DAFTAR PUSTAKA | 90 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--------------------------|----|
| Tabel 4. 1 | 65 |
| Tabel 4. 2 | 66 |
| Tabel 4. 3 | 67 |
| Tabel 4. 4 | 67 |
| Tabel 4. 5 | 68 |
| Tabel 4. 6 | 69 |
| Tabel 4. 7 | 69 |
| Tabel 4. 8 | 70 |
| Tabel 4. 9 | 73 |
| Tabel 4. 10 | 74 |
| Tabel 4. 11 | 75 |
| Tabel 4. 12 | 76 |
| Tabel 4. 13 | 79 |
| Tabel 4. 14 | 80 |
| Tabel 4. 15 | 81 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--------------------------------------|-------------------------------------|
| Gambar 4. 1 Outer Model | 72 |
| Gambar 4. 2 Inner Model | 78 |
| Gambar 4. 3 | Error! Bookmark not defined. |
| Gambar 4. 4 | Error! Bookmark not defined. |

DAFTAR LAMPIRAN

- 1 Kuesioner Penelitian
- 2 Hasil Olah Data
- 3 *PLS Algorithm Full Model*
- 4 *Bootsrapping Full Model*
- 5 Jawaban Kuesioner