

**Halaman Judul**

**PENGARUH *DIGITAL MARKETING* DAN *CUSTOMER RELATIONSHIP*  
*MARKETING* TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK (STUDI  
KASUS BANK SYARIAH MANDIRI DI KOTA YOGYAKARTA)**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna  
memperoleh gelar  
Sarjana Ekonomi (S.E) Strata Satu  
pada Prodi Ekonomi Syariah  
Fakultas Agama Islam  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

**Oleh:**

**Dini Amalia  
NPM: 20160730081**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2021**

## NOTA DINAS

Lamp. : 1 eks. Skripsi

Yogyakarta, 12 April 2021

Hal. : Persetujuan

Kepada Yth,  
Dekan Fakultas Agama Islam  
Universitas Muhammadiyah  
Yogyakarta

*Assalamu'alaikum wr. wb.*

Setelah menerima dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka saya berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : **Dini Amalia**

NIM : **20160730081**

Judul : **Pengaruh Digital Marketing dan Customer Relationship Marketing terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri (Studi kasus Bank Syariah Mandiri Di Kota Yogyakarta)**

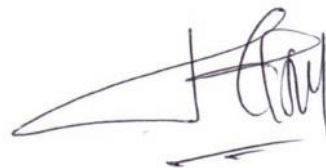
Telah memenuhi syarat untuk diajukan pada ujian akhir tingkat Sarjana pada Fakultas Agama Islam Program Studi Ekonomi Syariah Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Bersama ini saya sampaikan naskah skripsi tersebut, dengan harapan dapat diterima dan segera dimunaqsyahkan.

Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum wr.wb.*

Dosen Pembimbing



(Aqidah Asri Suwarsi S.EI, M.EI)

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : **Dini Amalia**  
Nomor Mahasiswa : **20160730081**  
Program Studi : **Ekonomi Syariah**  
Judul Skripsi : **PENGARUH *DIGITAL MARKETING* DAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MARKETING* TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK (STUDI KASUS BANK SYARIAH MANDIRI DI KOTA YOGYAKARTA)**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya di skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 12 April 2021

Yang membuat pernyataan



**Dini Amalia**

## MOTTO

وَمَا اللَّذَّةُ إِلَّا بَعْدَ التَّعَبِ .

**Wa mal ladzzatu illa ba'dat ta'bi**

Tidak kenikmatan kecuali setelah kepayahan.

No pleasure except after exhaustion

Sabar: the fortitude to endure hardship.

Ikhlas: the strength to welcome & grow through challenges.

Syukur: knowledge of all the good things supporting you in your journey.

And mine: Sorry, is a relationship of kindness - with others and with yours

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan kepada Allah swt yang telah memberikan jalan kepada saya untuk mengecap pendidikan sampai kebangku kuliah dan memberikan banyak sabar dan ikhlas daripada biasanya, tanpa kehendak-Nya penulis tidak akan mungkin berada sampai dititik ini. Ucapan maaf dan terimakasih yang sebesar-besarnya untuk kedua orangtua penulis. Maaf karena tidak berhasil menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu dan tidak menyandang predikat *cumlaude*.

Terimakasih telah memberikan banyak dukungan positif disetiap harinya, terimakasih sudah banyak memahami dan menguatkan penulis saat benar-benar lelah dan hampir hilang arah, terimakasih sudah bersedia sabar menunggu penulis untuk segera wisuda dan terimakasih untuk segala pengharapan, hal-hal baik dan doa dimalam panjang yang mengiringi setiap langkah dalam meraih keberhasilan hidup penulis.

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrahim*

Alhamdulillah atas segala puji syukur penulis haturkan kepada Allah swt yang telah memberikan nikmat Islam, iman dan ikhsan serta kekuatan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik. Sholawat beserta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada junjungan nabi besar Muhammad saw beserta keluarga dan sahabatnya yang semoga kita dapatkan syafaatnya di hari akhir nanti, Aamiin.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak terdapat hambatan dan tantangan, namun berkat segala doa dan kekuatan yang diberikan dari berbagai pihak, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini untuk memenuhi persyaratan kelulusan dalam menyandang sarjana pada Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Dengan segala hormat, penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu, semoga kebaikan tumbuh subur dalam setiap kesempatan. *Aamiin Allahumma Aamiin*

1. Kepada Dr. Ir Gunawan Budiyanto M.P selaku rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Ibu Dr. Akif Khilmiyah M. Ag selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

3. Ibu Dr. Maesyaroh M.A selaku ketua jurusan Program Studi Ekonomi Syariah Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
4. Bapak Mukhlis Rahmanto, Lc., M.A selaku Dewan Pembimbing Akademik yang telah memberikan banyak wejangan dan nasihat selama penulis menyelesaikan kegiatan akademik dibangku kuliah
5. Ibu Aqidah Asri Suwarsi S.EI, M.EI selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah menuangkan waktu, fikiran dan tenaganya dalam membimbing serta mengarahkan penulis menyelesaikan skripsi.
6. Seluruh jajaran staff dan prodi Ekonomi Syariah yang telah membantu menyelesaikan segala kebutuhan administrasi penulis selama penulis menuntut ilmu dibangku kuliah.
7. Seluruh mahasiwa Ekonomi Syariah 2016 khususnya kepada teman-teman kelasku, EPI B teman seperjuangan yang telah mewarnai kehidupan perkuliahan penulis ditanah rantau.
8. Kepada Bapak dan Ibu penulis Bapak Abdi Cholik Bapak yang pintar dan bisa diandalkan, Ibu Sakinawati seorang ibu yang sabar dan penuh kasih sayang serta Adikku Rahmi Syafariah Effendi yang tidak pernah berhenti memberikan doa dan dukungan penuh cinta kepada penulis.
9. Kepada kakak tingkat Alfitri Zukhrufani, Yenni Sundari Lubis dan Sartika Dewi Febriani yang sudah bersedia menjadi teman diskusi mengenai skripsi ini.

10. Kepada seluruh anggota Himpunan Mahasiswa Ekonomi Syariah (HIMEPI) dan Ikatan Mahasiswa Muhammadiyah (IMM) Fakultas Agama Islam khususnya Muhammad Fauzan Akhyar dan Husni Hidayatul Haqqiyah yang telah memberikan banyak pelajaran serta pengalaman berorganisasi yang tidak penulis dapatkan dimanapun, semoga Allah membalas kebaikan kalian. *Aamiin*
11. Kepada Lestyantuning Etika Sury dan Nurlaili Fauziah sahabatku yang selalu memberikan banyak dukungan, yang selalu menguatkan dan yang tidak pernah lelah untuk mempercayai bahwa penulis mampu menyelesaikan skripsi sampai selesai
12. Kepada Dinda Fabiana, Dewi Yuliana, Rizky Ramadhani Widya Putri, Febiola Pobela, Yeni tuasikal, Zamroni, Syukron Akbar dan Prasetya yang telah menemani penulis dalam suka dan duka

Terimakasih kepada siapapun yang telah membantu dan mendoakan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, semoga Allah membalas segala kebaikan dan memudahkan segala urusan. Penulis menyadari banyaknya kekurangan dalam skripsi ini, semoga skripsi ini bermanfaat untuk siapapun yang membacanya. *Aamiin Aamiin yarabbal alamiin.*

Yogyakarta, 12 April 2021



Penulis



## DAFTAR ISI

<b>Halaman Judul</b> .....	i
<b>NOTA DINAS</b> .....	ii
<b>PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	iv
<b>MOTTO</b> .....	v
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiv
<b>ABSTRAK</b> .....	xv
<b>ABSTRACT</b> .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI</b> .....	8
A. Tinjauan Pustaka .....	8
B. Landasan Teori.....	14
1. Perilaku Konsumen .....	14
2. Konsep Digital .....	21
3. Customer Relationship Marketing .....	24
4. Kepuasan Pelanggan .....	27
C. Kerangka Pemikiran dan Hipotesis .....	28
1. Kerangka Pemikiran.....	28
2. Hipotesis.....	30

<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	33
B. Populasi dan Sample .....	33
C. Teknik Pengumpulan Data Penelitian.....	35
D. Jenis dan Sumber Data .....	36
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	37
F. Uji Keabsahan Data.....	37
G. Uji Asumsi Klasik.....	39
H. Teknik Analisis Hasil.....	41
<b>BAB VI HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>43</b>
A. Gambaran Singkat Bank Syariah Mandiri .....	43
B. Hasil Penyebaran Kuisisioner .....	44
C. Karakteristik Responden .....	45
D. Uji Kualitas Instrumen .....	48
E. Uji Asumsi Klasik.....	51
F. Hasil pengujian Hipotesis .....	55
G. Pembahasan Hasil Penelitian .....	59
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>66</b>
A. Kesimpulan .....	66
B. Saran.....	67
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>69</b>
<b>Lampiran 1 : Kuisisioner .....</b>	<b>72</b>
<b>Lampiran 2 : Hasil Penyebaran Kuisisioner .....</b>	<b>80</b>
<b>Lampiran 3 : Hasil olah data SPSS .....</b>	<b>92</b>
<b>Lampiran 4 : Hasil Turnitin Skripsi .....</b>	<b>100</b>

<b>Lampiran 5 : Hasil Turnitin Naskah Publikasi .....</b>	<b>101</b>
<b>Lampiran 6 : Curriculum Vitae Penulis .....</b>	<b>102</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Table 1.1</b> .....	4
<b>Table 3.1</b> .....	30
<b>Table 3.2</b> .....	31
<b>Table 4.1</b> .....	40
<b>Table 4.2</b> .....	41
<b>Table 4.3</b> .....	42
<b>Table 4.4</b> .....	43
<b>Table 4.5</b> .....	44
<b>Table 4.6</b> .....	46
<b>Table 4.7</b> .....	48
<b>Table 4.8</b> .....	49
<b>Table 4.9</b> .....	49
<b>Table 4.10</b> .....	50
<b>Table 4.11</b> .....	51
<b>Table 4.12</b> .....	53

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.1 Kerangka Berfikir .....</b>	<b>25</b>
<b>Gambar 4.1 Grafik Uji Normalitas .....</b>	<b>47</b>

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Kuisisioner penelitian
2. Hasil penyebaran kuisisioner
3. Hasil olah data SPSS
4. Hasil turnitin Skripsi
5. Hasil Turnitin Naskah Publikasi
6. Curriculum Vitae Penulis