

**STRATEGI PEMASARAN DALAM MENINGKATKAN
PENGUNAAN LAYANAN *MOBILE MASLAHAH* DI BANK BJB
SYARIAH KCP KUNINGAN**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Pada Jurusan Perbankan Syariah (PS) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)



Oleh:

LISA ELISA

NIM. 2008203008

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYEKH NURJATI CIREBON
1445 H/ 2024 M**

**STRATEGI PEMASARAN DALAM MENINGKATKAN
PENGUNAAN LAYANAN *MOBILE MASLAHAH* DI BANK BJB
SYARIAH KCP KUNINGAN**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Pada Jurusan Perbankan Syariah (PS) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)



Oleh:

LISA ELISA

NIM. 2008203008

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYEKH NURJATI CIREBON
1445 H/ 2024 M**

ABSTRAK

Lisa Elisa, 2008203008, "STRATEGI PEMASARAN DALAM MENINGKATKAN PENGGUNAAN LAYANAN MOBILE MASLAHAH DI BANK BJB SYARIAH KCP KUNINGAN", 2024

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis *strategi digital marketing* yang diterapkan dalam menarik minat nasabah pada penggunaan layanan *Mobile Maslahah* dan evaluasi dengan menggunakan metode analisis SWOT dari *strategi marketing* yang diterapkan pada Bank BJB Syariah KCP Kuningan.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Penelitian kualitatif merupakan suatu pendalaman untuk memahami suatu objek penelitian secara langsung. Studi kasus dalam penelitian ini adalah Bank BJB Syariah KCP Kuningan sedangkan teknik pengumpulan data pada penelitian ini dengan wawancara, observasi dan dokumentasi.

Hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa Bank BJB Syariah KCP Kuningan memiliki Strategi digital marketing yang diterapkan ada empat yaitu dikenal dengan STP (*segmentasi, targeting, positioning*) dan marketing mix yang terdiri dari 4P (*product, price, place, promotion*). Adapun implementasi penggunaan *digital marketing* terhadap meningkatnya jumlah nasabah untuk menabung di Bank BJB Syariah hingga saat ini semakin meningkat pesat, selain itu pemanfaatan dan penggunaan *digital marketing* dengan baik oleh karyawannya, sehingga pemasaran bukan hanya dilakukan melalui media cetak tetapi juga pemanfaatan media elektronik yaitu *sosial media* yang selalu update dengan berbagai konten yang memuat informasi menarik terkait Bank BJB Syariah KCP Kuningan.

Kata Kunci : Strategi, Pemasaran, *Mobile Maslahah*

ABSTRACT

Lisa Elisa, 2008203008, "MARKETING STRATEGIES IN INCREASING THE USE OF MASLAHAH MOBILE SERVICES AT BANK BJB SYARIAH KCP KUNINGAN", 2024

This research aims to analyze the digital marketing strategy implemented to attract customer interest in using Mobile Maslahah services and evaluate using the SWOT analysis method of the marketing strategy implemented at Bank BJB Syariah KCP Kuningan

The research method used in this research is a qualitative method with a case study approach. Qualitative research is an in-depth study to understand a research object directly. The case study in this research is Bank BJB Syariah KCP Kuningan, while the data collection techniques in this research are interviews, observation and documentation.

The results of this research explain that Bank BJB Syariah KCP Kuningan has four digital marketing strategies that are implemented, namely known as STP (segmentation, targeting, positioning) and a marketing mix consisting of 4P (product, price, place, promotion). The implementation of the use of digital marketing towards the increasing number of customers saving at Bank BJB Syariah is currently increasing rapidly, apart from that, the use and use of digital marketing is good by its employees, so that marketing is not only carried out through print media but also the use of electronic media, namely social media. which is always updated with various content containing interesting information regarding Bank BJB Syariah KCP Kuningan.

Keywords: Strategy, Marketing, Mobile Maslahah

خلاصة

BJB بنك في الجوال خدمات استخدام زيادة في التسويق استراتيجيات "، 2008203008 إيسا، ليزا SYARIAH KCP كونينجان 2024

خدمات باستخدام العملاء اهتمام لجذب المطبقة الرقمي التسويق استراتيجية تحليل إلى البحث هذا يهدف BJB بنك في المطبقة التسويق لاستراتيجية SWOT تحليل طريقة باستخدام وتقييمها الجوال مصلحة Syariah KCP Kuningan

هو النوعي البحث. الحالة دراسة منهج مع النوعية الطريقة هي البحث هذا في المستخدمة البحث طريقة Bank BJB هي البحث هذا في الحالة دراسة مباشر بشكل البحث موضوع لفهم متعمقة دراسة المقابلات هي البحث هذا في البيانات جمع تقنيات أن حين في ، Syariah KCP Kuningan، والتوثيق والملاحظة.

استراتيجيات أربع لديه Bank BJB Syariah KCP Kuningan أن البحث هذا نتائج توضح ومزيج (المواقع وتحديد والاستهداف التجزئة) STP باسم تعرف وهي تنفيذها، يتم الرقمي للتسويق العدد تجاه الرقمي التسويق استخدام تنفيذ إن. (والترويج والمكان والسعر المنتج) 4P من يتكون تسويقي عن النظر وبصرف بسرعة، حاليًا يتزايد Bank BJB Syariah في يدخرون الذين العملاء من المتزايد خلال من فقط التسويق يتم لا بحيث موظفيه، قبل من جيد الرقمي التسويق واستخدام استخدام فإن ذلك، يتم والتي الاجتماعي، التواصل وسائل وتحديثًا الإلكترونية، الوسائط استخدام وأيضًا المطبوعة الوسائط Bank BJB Syariah بخصوص للاهتمام مثيرة معلومات على يحتوي متنوع بمحتوى دائمًا تحديثها KCP Kuningan.

الجوال مصلحة التسويق، الإستراتيجية، المفاتيحية الكلمات

PERSETUJUAN PEMBIMBING

SKRIPSI

**STRATEGI PEMASARAN DALAM MENINGKATKAN PENGGUNAAN
LAYANAN *MOBILE MASLAHAH* DI BANK BJB SYARIAH KCP
KUNINGAN**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Pada Jurusan Perbankan Syariah (PS) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)

Oleh :

Lisa Elisa

NIM : 2008203008

Pembimbing :

Pembimbing I



Abdul Ghoni, MA
NIP. 19841012 20190 3 1008

Pembimbing II



Dr. Wartoyo, M.Si
NIP. 19830702 201101 1 008

Mengetahui :

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Dr. Wartoyo, M.Si
NIP. 19830702 201101 1 008

NOTA DINAS

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Syekh Nurjati Cirebon
di
Cirebon

Assalamu'alaikum Wr. Wb

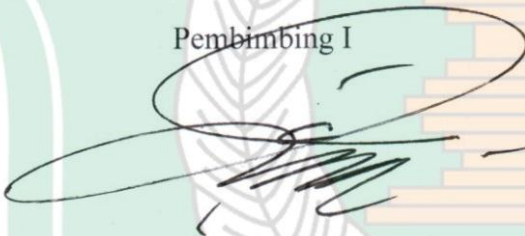
Setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap penulisan skripsi saudara/i **Lisa Elisa, NIM : 2008203008** dengan judul **“STRATEGI PEMASARAN DALAM MENINGKATKAN PENGGUNAAN LAYANAN MOBILE MASLAHAH DI BANK BJB SYARIAH KCP KUNINGAN”**. Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut di atas sudah dapat diajukan pada jurusan Perbankan Syariah (PS) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon untuk di munaqosyahkan.


Wassalamualaikum Wr. Wb

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II


Abdul Ghoni, MA
NIP. 19841012 20190 3 1008


Dr. Wartoyo, M.Si
NIP. 19830702 201101 1 008

Mengetahui :

Ketua Jurusan Perbankan Syariah




Dr. Wartoyo, M.Si
NIP. 19830702 201101 1 008

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “STRATEGI PEMASARAN DALAM MENINGKATKAN PENGGUNAAN LAYANAN *MOBILE MASLAHAH* DI BANK BJB SYARIAH KCP KUNINGAN”. Oleh Lisa Elisa, NIM : 2008203008, telah diajukan dalam sidang munaqasyah Institut Agama Islam (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal 7 Maret 2024


Skripsi telah diterima sebagai salah satu syarat mendapat gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada jurusan Perbankan Syariah (PS) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.


Sidang Munaqasyah,

Ketua Sidang

Sekretaris Sidang





(Dr. Wartoyo, M.S.I)
NIP. 19830702 201101 1 008


(Nining Wahyuningsih, MM)
NIP. 19730930 200710 2 001

Penguji I

Penguji II


(Refaldo Fanther, MBA)
NIP. 19910101 202010 1 021


(Abdul Fatakh, S.HI., M.Hum)
NIP. 19790114 201411 1 001

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Lisa Elisa

NIM : 2008203008

Tempat Tanggal Lahir : Cirebon, 20 Juli 2002

Alamat : Desa Jagapura Kidul, Dusun III, Rt/Rw 021/006 kec.
Gegesik kab. Cirebon, Jawa Barat

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “**STRATEGI PEMASARAN DALAM MENINGKATKAN PENGGUNAAN LAYANAN MOBILE MASLAHAH DI BANK BJB SYARIAH KCP KUNINGAN**”. Yang dibuat untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi Sarjana Strata Satu pada Jurusan/Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Syekh Nurjati Cirebon, sebagaimana yang saya ketahui adalah bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari Skripsi yang pernah diajukan atau dipakai untuk mendapatkan gelar di lingkungan Institut maupun di Perguruan Tinggi atau Instansi lainnya, kecuali pada bagian-bagian tertentu yang menjadi sumber informasi atau acuan yang dicantumkan sebagaimana mestinya.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi apapun yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Cirebon, 05 Januari 2024

Saya yang menyatakan



Lisa Elisa

NIM : 2008203008

KATA PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil 'aalamiin.

Puji Syukur kupersembahkan kepada Allah SWT yang Maha Pengasih, Maha agung dan Maha Penyayang, karena atas takdir-Mu telah kau jadikan aku manusia yang senantiasa berfikir, berilmu, beriman dan bersabar dalam menjalani kehidupan ini. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal bagiku meraih cita-cita terbesarku.

Sebuah karya sederhana ini kupersembahkan sepenuhnya untuk kedua orang tuaku tercinta Bapak Janah dan Ibu Dunirah yang tiada henti memberikan semangat, doa, nasihat dan kasih sayang yang tidak terhingga yang tidak mungkin dapat kubalas dengan selembar kertas yang bertuliskan rasa cinta dan persembahan. Teruntuk ibuku terhebat yang telah melahirkan, merawat, membimbing dan melindungi anak-anaknya tiada pernah digantikan dengan apapun sayangnya ibu sangat luar biasa kepada saya. Apapun semua pencapaian ini tidak lepas karena perjuangan seorang ibu yang selalu memberikan bimbingan dan motivasi. Karya kecil ini sebagai kado keseriusanku untuk membalas semua pengorbananmu. Semoga ini adalah awal untuk membuat Ibu dan Bapak Bahagia karena kusadar selama ini belum bisa berbuat lebih.

Terimakasih ku ucapkan yang sebesar-besarnya kepada Dosen Pembimbing I Bapak Abdul Ghoni, M.A dan Dosen Pembimbing II Bapak Dr. Wartoyo, M.Si yang telah membimbing dari awal penulisan skripsi dan senantiasa memberikan nasihat serta motivasi sehingga penulis bisa menyelesaikan tugas akhir ini, semoga Allah memberikan kemudahan segala urusan beliau dan membalas jasa-jasanya.

Dan terimakasih juga teruntuk Luvan Novara yang sudah berbaik hati menjadi penyemangat, nasihat, dan dukungannya sehingga tugas akhir ini selesai. Teruntuk sahabat-sahabatku Nita Athiyah, Puni Septiani, Halimatus Sa'diyah dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Terimakasih atas dukungan, dorongan, semangat, kritik yang kalian berikan selama ini. Dan

semoga skripsi ini bermanfaat dan berguna untuk perkembangan ilmu pengetahuan dimasa yang akan datang. Aamiin.

MOTTO HIDUP

“Jadilah kuat untuk segala hal yang membuatmu patah *it's okay, just say it*
(Qadarullah)”

“Mahkota seseorang adalah akal nya. Derajat seseorang adalah agamanya.
Sedangkan kehormatan seseorang adalah budi pekertinya”

(Umar bin Khattab)

“ Dan janganlah engkau berjalan di bumi ini dengan sombong, karena
sesungguhnya engkau tidak akan dapat menembus bumi dan tidak akan mampu
menjulang setinggi gunung”

(QS. Al-Isra : 37)



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis Skripsi ini bernama Lisa Elisa, dilahirkan di Kota Cirebon pada tanggal 20 Juli 2002. Penulis merupakan anak perempuan kedua dari pasangan Bapak Janah dan Ibu Dunirah, Bertempat tinggal di Desa Jagapura Kidul Jalan Plambangan Dusun III, Rt/Rw.021/006 Kecamatan Gegesik Kabupaten Cirebon Jawa Barat.

Jenjang Pendidikan yang pernah ditempuh :

1. TK Hidayatut Tholibin, lulus tahun 2008
2. MI Madrasah Hidayatul Islamiyah, lulus tahun 2014
3. SMP Negeri 1 Gegesik, lulus tahun 2017
4. SMA Negeri 1 Gegesik, lulus tahun 2020

Dalam bidang akademiknya penulis melanjutkan program sarjana strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah, dengan judul skripsi **“STRATEGI PEMASARAN DALAM MENINGKATKAN PENGGUNAAN LAYANAN *MOBILE MASLAHAH* DI BANK BJB SYARIAH KCP KUNINGAN”**. Dibawah bimbingan Bapak Abdul Ghoni, MA selaku pembimbing I dan Bapak Dr. Wartoyo, M.Si selaku pembimbing II.

Demikian daftar Riwayat hidup ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Wr.Wb

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Rahmat, serta hidayah-Nya berupa ilmu dan kesehatan sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Penggunaan Layanan *Mobile Maslahah* di Bank BJB Syariah KCP Kuningan”**. Sholawat serta salam terlimpah curahkan kepada Nabi Muhammad SAW dan juga keluarga, sahabat serta para pengikut beliau hingga akhir zaman.

Skripsi ini ditulis sebagai salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Program Sarjana Strata Satu (S1) di Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon. Penulis dapat menyelesaikan dengan baik berkat dukungan serta kerjasama dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya khususnya kepada orang tua tercinta dan tersayang yaitu Bapak Janah dan Ibu Dunirah yang telah memberikan segala bentuk pengorbanannya dan selalu mendoakan serta memberikan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Serta dengan tulus penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag, Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak Dr. Didi Sukardi, MH, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.
3. Bapak Dr. Wartoyo, M.Si, Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.
4. Ibu Hj. Nining Wahyuningsih, SE, MM, Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.
5. Bapak Drs. Amir, M.Ag selaku pembimbing akademik.

6. Bapak Abdul Ghoni, MA selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan banyak perhatian, arahan dan bimbingannya selama penulis menyelesaikan skripsi.
7. Bapak Dr.Wartoyo, M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan banyak perhatian, arahan dan bimbingannya selama penulis menyelesaikan skripsi.
8. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon yang telah memberikan ilmunya dengan Ikhlas serta memberikan arahan selama penulis menempuh Pendidikan studi di kampus.
9. Pihak-Pihak pegawai Bank BJB Syariah yang bersangkutan Bapak Rizzy Rezamora Rosyadi, Ibu Eva Rismayanti dan Ibu Linda Fridaliani yang telah membantu penulis selama mengerjakan skripsi di Bank BJB Syariah KCP Kuningan.
10. Kedua orang tua penulis Ibu Dunirah dan Bapak Janah yang senantiasa memberikan do'a dan dukungan untuk menuntut ilmu. Dan teruntuk Kakak Saepudin dan Adik M. Rifa'i yang selalu ada.
11. Teruntuk Luvan Novara yang senantiasa memberikan dukungan, motivasi, semangat, penasihat yang baik dan selalu menemani penulis dapat menyelesaikan skripsi.
12. Seluruh sahabat-sahabatku khususnya Nita Athiyah, Puni Septiani dan Halimatus sa'diyah yang telah memotivasi dan saling bertukar pikiran bagi penyempurnaan skripsi ini.
13. Untuk teman-teman angkatan 2020 terkhusus Perbankan Syariah A yang telah kebersamai penulis selama duduk dibangku perkuliahan hingga selesainya tugas akhir ini dan semua pihak yang kebersamai yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis hanya dapat mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang sudah terlibat dalam penulisan skripsi ini dan berdo'a semoga Allah SWT melipat gandakan segala kebaikan yang telah diberikan kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan . Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun dari pembaca sehingga dapat menyempurnakan penulisan skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak yang membutuhkan.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Cirebon, 08 Januari 2024

Penulis

Lisa Elisa

NIM. 2008203008



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
خلاصة	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
NOTA DINAS	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI	vii
KATA PERSEMBAHAN	viii
MOTTO HIDUP	ix
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	xix
BAB I	i
PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. PERUMUSAN MASALAH	8
1. Identifikasi Masalah	8
2. Pembatasan Masalah	8
3. Rumusan Masalah	9
C. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN	9
1. Tujuan Penelitian	9
2. Manfaat Penelitian	9
D. PENELITIAN TERDAHULU/ LITERATURE RIVIEW	10
E. KERANGKA PEMIKIRAN	17
F. METODE PENELITIAN	20
a) Pendekatan Penelitian dan Jenis Penelitian	20
b) Tempat dan Waktu Penelitian	21

c) Sumber Data	21
d) Teknik Sampling.....	22
e) Teknik Pengumpulan Data.....	23
f) Uji Keabsahan Data	25
g) Teknik Analisis Data	27
G. SISTEMATIKA PENULISAN	29
BAB II	31
KAJIAN PUSTAKA	31
A. LANDASAN TEORI.....	31
1. Pengertian Strategi Pemasaran.....	31
2. Strategi Pemasaran Bank	31
3. <i>Digital Marketing</i>	34
4. <i>Mobile Banking</i>	38
5. Analisis SWOT.....	42
BAB III.....	48
GAMBARAN BANK BJB SYARIAH	48
A. SEJARAH BANK BJB SYARIAH.....	48
1. Visi dan Misi Bank BJB Syariah KCP Kuningan	48
2. <i>Statement</i> Budaya Perusahaan	49
3. Logo dan Makna Perusahaan.....	50
4. Struktur Organisasi Bank BJB Syariah KCP Kuningan	51
5. <i>Job Description</i>	51
6. Produk-produk Bank BJB Syariah	54
7. <i>Mobile Masalah</i>	59
BAB IV	63
HASIL DAN PEMBAHASAN	63
A. Hasil Temuan Penelitian.....	63
B. Pembahasan Temuan Penelitian.....	66
1. Strategi <i>digital marketing</i> Bank BJB Syariah KCP Kuningan.....	66
2. Implementasi Strategi Digital Marketing Untuk Menarik Minat Nasabah Pada Bank BJB Syariah KCP Kuningan	80
3. Analisis SWOT terhadap <i>strategi marketing</i> pada Bank BJB Syariah KCP Kuningan.....	84

BAB V	101
PENUTUP	100
A. Kesimpulan	100
B. Saran	103
DAFTAR PUSTAKA	104
LAMPIRAN-LAMPIRAN	109



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Matriks SWOT	46
Tabel 3. 1 Struktur Organisasi Perusahaan	51
Tabel 4. 1 Analisis SWOT strategi marketing yang diterapkan di Bank BJB Syariah KCP Kuningan.....	86
Tabel 4. 2 Bobot Faktor Internal	87
Tabel 4. 3 Matriks IFAS (<i>Internal Factor Analysis Summary</i>).....	89
Tabel 4. 4 Bobot Faktor Eksternal	90
Tabel 4. 5 Matriks EFAS (<i>Eksternal Factor Analysis Summary</i>)	91
Tabel 4. 6 Matriks SWOT	93



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Nilai Transaksi Digital Banking	2
Gambar 1. 2 Pengguna Internet di Indonesia	3
Gambar 3. 1 Logo Bank BJB Syariah.....	50
Gambar 4. 1 Tampilan Layanan Transaksi pada <i>Mobile Masalah</i>	68
Gambar 4. 2 Tampilan <i>Instagram</i> Bank BJB Syariah.....	72
Gambar 4. 3 Tampilan <i>Facebook</i> Bank BJB Syariah.....	73
Gambar 4. 4 Tampilan <i>YouTube</i> Bank BJB Syariah.....	74
Gambar 4. 5 Tampilan <i>Mobile Banking</i> Bank BJB Syariah	75
Gambar 4. 6 Tampilan <i>Twitter</i> Bank BJB Syariah	76
Gambar 4. 7 Tampilan <i>Personal Selling</i> Bank BJB Syariah.....	77
Gambar 4. 8 Tampilan <i>Sales Promotio</i> nt Bank BJB Syariah	78
Gambar 4. 9 Grafik Diagram SWOT.....	93

