

**PENGARUH *DIGITAL MARKETING* TERHADAP KEPUASAN NASABAH
BANK MUAMALAT KCP ARJAWINANGUN DENGAN *SERVICE
QUALITY* SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Pada Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Oleh:

DEDE NAENI YUSTIAWATI

NIM. 2108203013

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON
KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER

SYEKH NURJATI CIREBON

1446 H/2024 M

**PENGARUH *DIGITAL MARKETING* TERHADAP KEPUASAN NASABAH
BANK MUAMALAT KCP ARJAWINANGUN DENGAN *SERVICE
QUALITY* SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Pada Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Oleh:

DEDE NAENI YUSTIAWATI

NIM. 2108203013

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
SYEKH NURJATI CIREBON
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER

SYEKH NURJATI CIREBON

1446 H/2024 M

ABSTRAK

DEDE NAENI YUSTIAWATI, NIM: 2108203013. “PENGARUH *DIGITAL MARKETING* TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK MUAMALAT KCP ARJAWINANGUN DENGAN *SERVICE QUALITY* SEBAGAI VARIABEL INTERVENING”, 2024

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *digital marketing* terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat KCP Arjawinangun dengan *service quality* sebagai variabel intervening. Dalam era digital yang terus berkembang, bank dituntut untuk memanfaatkan teknologi dalam menarik dan mempertahankan nasabah. Dengan meningkatnya jumlah pengguna internet di Indonesia, maka perlu adanya strategi *digital marketing* yang efektif, keberhasilan strategi tersebut tidak terlepas dari pentingnya *service quality* yang diberikan yang mencakup dalam dimensi CARTER.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan metode non-probability sampling dengan metode penarikan accidental sampling. Populasi pada penelitian ini adalah nasabah Bank Muamalat KCP Arjawinangun dengan jumlah sampel sebanyak 99 responden. Variabel independen dalam penelitian ini yaitu digital marketing (X), sedangkan variabel kepuasan nasabah Bank Muamalat KCP Arjawinangun (Y) sebagai variabel dependen dan variabel mediasinya yakni service quality (Z). Teknik analisis data dalam penelitian ini yakni analisis deskriptif dan menggunakan metode Partial Least Square (PLS) dengan bantuan software smartPLS versi 4.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *digital marketing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *service quality*, variabel *digital marketing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat KCP Arjawinangun, variabel *service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat KCP Arjawinangun dan *service quality* mampu memediasi pengaruh *digital marketing* dan kepuasan nasabah Bank Muamalat KCP Arjawinangun.

Kata kunci: *Digital Marketing*, *Service Quality*, Kepuasan Nasabah, Bank Muamalat

ABSTRACT

DEDE NAENI YUSTIAWATI, NIM: 2108203013. "THE INFLUENCE OF DIGITAL MARKETING ON CUSTOMER SATISFACTION OF BANK MUAMALAT KCP ARJAWINANGUN WITH SERVICE QUALITY AS AN INTERVENING VARIABLE", 2024

This study aims to determine how much influence digital marketing has on customer satisfaction of Bank Muamalat KCP Arjawinangun with service quality as an intervening variable. In the ever-evolving digital era, banks are required to utilize technology in attracting and retaining customers. With the increasing number of internet users in Indonesia, an effective digital marketing strategy is needed, the success of this strategy cannot be separated from the importance of the service quality provided which includes the CARTER dimension.

This study uses a quantitative method with a survey approach. The sampling technique is carried out using the non-probability sampling method with the accidental sampling method. The population in this study were customers of Bank Muamalat KCP Arjawinangun with a sample size of 99 respondents. The independent variable in this study is digital marketing (X), while the customer satisfaction variable of Bank Muamalat KCP Arjawinangun (Y) is the dependent variable and the mediating variable is service quality (Z). The data analysis technique in this study is descriptive analysis and uses the Partial Least Square (PLS) method with the help of smartPLS software version 4.

The results of the study indicate that the digital marketing variable has a positive and significant effect on service quality, the digital marketing variable has a positive and significant effect on customer satisfaction of Bank Muamalat KCP Arjawinangun, the service quality variable has a positive and significant effect on customer satisfaction of Bank Muamalat KCP Arjawinangun and service quality is able to mediate the influence of digital marketing and customer satisfaction of Bank Muamalat KCP Arjawinangun.

Keywords: Digital Marketing, Service Quality, Customer Satisfaction, Bank Muamalat

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

خلاصة

ديدي نيني يوستياواتي، نيم: 2108203013. "تأثير التسويق الرقمي على رضا العملاء لبنك معاملات KCP أرجويانغون مع جودة الخدمة كمتغير متداخل"، 2024

يهدف هذا البحث إلى معرفة مدى تأثير التسويق الرقمي على رضا العملاء في بنك Muamalat KCP Arjawinangun مع جودة الخدمة كمتغير تدخل. في العصر الرقمي المتنامي باستمرار، يتعين على البنوك استخدام التكنولوجيا لجذب العملاء والاحتفاظ بهم. مع تزايد عدد مستخدمي الإنترنت في إندونيسيا، من الضروري أن يكون لديك استراتيجية تسويق رقمية فعالة ولا يمكن فصل نجاح هذه الإستراتيجية عن أهمية جودة الخدمة المقدمة والتي تشمل بُعد CARTER.

يستخدم هذا البحث الأساليب الكمية مع نهج المسح. وقد تم تطبيق تقنية أخذ العينات باستخدام طريقة أخذ العينات غير الاحتمالية وطريقة أخذ العينات العرضية. كان السكان في هذه الدراسة من عملاء بنك Muamalat KCP Arjawinangun مع حجم عينة يبلغ 99 مشاركًا. والمتغير المستقل في هذا البحث هو التسويق الرقمي (X)، في حين أن متغير رضا العملاء لبنك معاملات KCP Arjawinangun (Y) هو المتغير التابع والمتغير الوسيط هو جودة الخدمة (Z). أسلوب تحليل البيانات في هذا البحث هو التحليل الوصفي ويستخدم أسلوب المربعات الصغرى الجزئية (PLS) بمساعدة برنامج SmartPLS الإصدار 4. أظهرت نتائج البحث أن متغير التسويق الرقمي له تأثير إيجابي وكبير على جودة الخدمة، متغير التسويق الرقمي له تأثير إيجابي وكبير على رضا العملاء في بنك معاملات KCP Arjawinangun، متغير جودة الخدمة له تأثير إيجابي وكبير على رضا العملاء في بنك Muamalat KCP Arjawinangun وجودة الخدمة قادرة على التوسط في تأثير التسويق الرقمي ورضا العملاء في Bank Muamalat KCP Arjawinangun.

الكلمات المفتاحية: التسويق الرقمي، جودة الخدمة، رضا العملاء، بنك معاملات.

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

PERSETUJUAN PEMBIMBING

SKRIPSI

**PENGARUH *DIGITAL MARKETING* TERHADAP KEPUASAN
NASABAH BANK MUAMALAT KCP ARJAWINANGUN DENGAN
SERVICE QUALITY SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

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

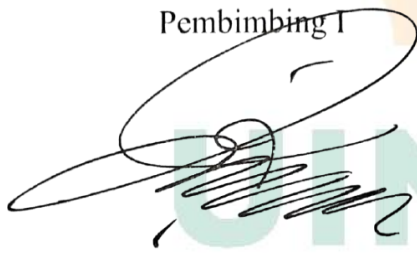
Oleh:

DEDE NAENI YUSTIAWATI

NIM. 2108203013

Pembimbing :

Pembimbing I



Abdul Ghoni, MA.

NIP. 198410122019031008

Pembimbing II



Mariyah Ulfah, M.E.Sy

NIP. 198008052023212022

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Dr. Wartoyo, MSI

NIP. 198307022011011008

NOTA DINAS

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon
di Cirebon

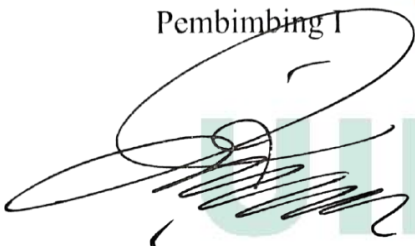
Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi saudara/i **Dede Naeni Yustiawati**, NIM: **2108203013** dengan judul **“PENGARUH *DIGITAL MARKETING* TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK MUAMALAT KCP ARJAWINANGUN DENGAN *SERVICE QUALITY* SEBAGAI VARIABEL INTERVENING”**. Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut di atas sudah dapat diajukan pada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon untuk di munaqosahkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Menyetujui,

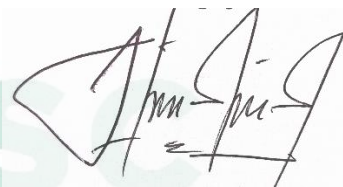
Pembimbing I



Abdul Ghoni, MA.

NIP. 198410122019031008

Pembimbing II



Marivah Ulfah, M.E.Sy

NIP. 198008052023212022

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Dr. Wartoyo, MSI

NIP. 198307022011011008

LEMBAR PENGESAHAN


Skripsi yang berjudul “PENGARUH *DIGITAL MARKETING* TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK MUAMALAT KCP ARJAWINANGUN DENGAN *SERVICE QUALITY* SEBAGAI VARIABEL INTERVENING” oleh Dede Naeni Yustiawati, NIM: 2108203013, telah diajukan dalam sidang munaqosah UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal 11 Desember 2024.

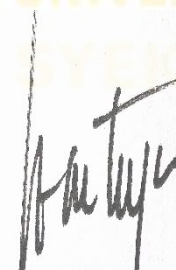
Skripsi telah diterima sebagai salah satu syarat mendapat gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Jurusan Perbankan Syariah (PS) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) pada UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.

SIDANG MUNAQSAH

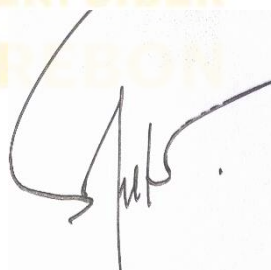
Ketua Sidang

Dr. Wartoyo, MSI
NIP. 198307022011011008

Sekretaris Sidang

Hj. Nining Wahyuningsih, MM.
NIP. 197309302007102001

Penguji I


Dr. Wartoyo, M.Si
NIP. 198307022011011008

Penguji II


Dr. Anton Sudrajat, M.A
NIP. 198307212020121001

PERNYATAAN ORIENTASI SKRIPSI

Bismillahirrahmannirrahim

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Dede Naeni Yustiawati
NIM : 2108203013
Tempat, Tanggal Lahir : Cirebon, 10 November 2002
Alamat : Dusun Pon RT/RW: 002/001 Desa Kubang
Kecamatan Talun Kabupaten Cirebon.

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“PENGARUH *DIGITAL MARKETING* TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK MUAMALAT KCP ARJAWINANGUN DENGAN *SERVICE QUALITY* SEBAGAI VARIABEL INTERVENING”** ini beserta isinya adalah benar-benar karya sendiri. seluruh ide, pendapat atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

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

Cirebon, 03 Desember 2024

Saya yang menyatakan



Dede Naeni Yustiawati

NIM. 2108203013

KATA PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT, terimakasih atas karunia-Mu yang telah memberikan kemudahan serta kelancaran dalam menyusun skripsi ini, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Salawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW.

Kupersembahkan karya sederhana ini sepenuhnya untuk kedua orangtua saya tercinta Bapak Toto Suharta dan Ibu Rusmawati. Terimakasih selalu Ikhlas dalam mendidik, merawat serta memberikan doa dan motivasi selama ini. Terimakasih Bapak terimakasih Ibu, semoga Bapak dan Ibu senantiasa diberikan kesehatan, umur panjang dan selalu dalam lindungan-Nya. Karya ini adalah sebagai bentuk pertanggungjawaban saya dengan apa yang telah saya mulai sebelumnya, semoga dengan karya ini bisa membuat Bapak dan Ibu bangga.

Tak lupa saya ucapkan terimakasih kepada teteh saya Sri Ratna Suminar, adik saya Albasith Raihan dan ponakan saya Azura Shaqueena Mahren yang lucu dan gemas yang selalu mewarnai hari-hari saya. Terimakasih juga kepada Alm. Kakek, Almh Nenek, Emak, Wa Amsari, Wa Endang, A Prastio, teman dan sahabat saya yang telah membantu, memberikan doa, support serta dukungan kepada saya baik secara moral maupun material. Dan tak lupa saya ucapkan terimakasih kepada diri sendiri atas segala tanggungjawab dan perjuangan untuk bisa menyelesaikan skripsi ini.

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

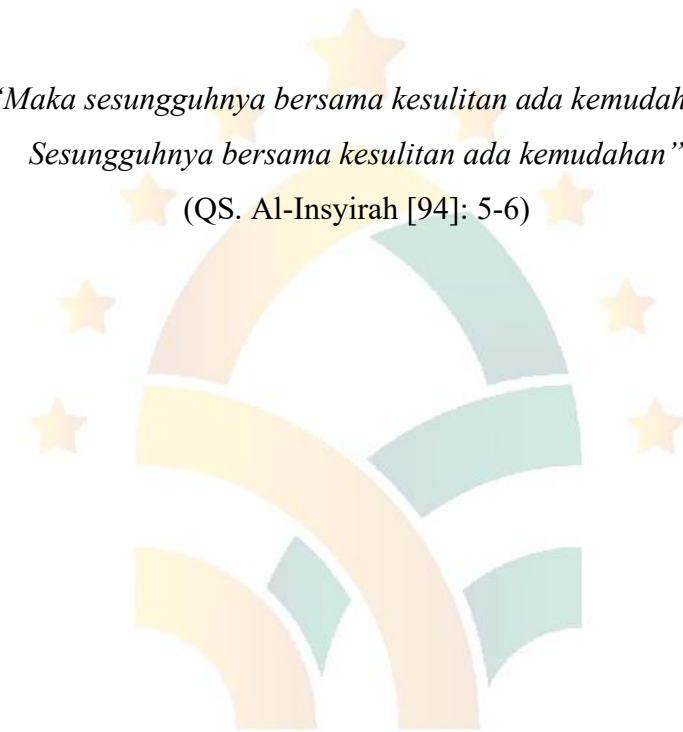
MOTO HIDUP

“Jika orang lain dapat mengatasi tantangan dan mencapai tujuannya, maka sayapun yakin bahwa saya mampu melakukan hal yang sama”

(Penulis)

*“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan,
Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”*

(QS. Al-Insyirah [94]: 5-6)



UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

RIWAYAT HIDUP



Dede Naeni Yustiawati dilahirkan di Cirebon pada tanggal 10 November 2002. Penulis ini merupakan anak ke-dua dari tiga bersaudara yang dilahirkan dan dibesarkan dari pasangan Bapak Toto Suharta dan Ibu Rusmawati. Penulis bertempat tinggal di Jl. Syekh Nurjati Desa Kubang Dusun Pon RT.002 RW.001 Kecamatan Talun Kabupaten Cirebon. Jenjang Pendidikan yang ditempuh penulis, diantaranya

1. TK Al-Qur'an Amaliyah pada tahun 2008-2009
2. SDN 1 Kubang pada tahun 2009-2015
3. SMP Satap Negeri Talun pada tahun 2015-2018
4. MAN 2 Kota Cirebon pada tahun 2018-2021

Penulis juga aktif dalam organisasai, diantaranya

- Relawan Pusat Studi Gender dan Anak UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon

Penulis menempuh program Pendidikan Strata Satu (S1) pada Program Studi Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon dan mengambil judul skripsi **“Pengaruh *Digital Marketing* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat KCP Arjawinangun Dengan *Service Quality* Sebagai Variabel Intervening”** dibawah bimbingan Bapak Abdul Ghoni, M.A dan Ibu Mariyah Ulfah, M.E.Sy.

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah menganugerahkan rahmat, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Pengaruh *Digital Marketing Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat KCP Arjawinangun Dengan Service Quality Sebagai Variabel Intervening*”** Skripsi ini merupakan tugas akhir untuk menyelesaikan studi jenjang Strata Satu (S1) Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Syekh Nurjati Cirebon. Penulis dapat menyelesaikan dengan baik berkat dukungan serta kerjasama dari berbagai pihak. Oleh karena itu, saya ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya terutama kepada kedua Orang Tua tercinta dan tersayang yang telah memberikan segala bentuk pengorbanannya yang tidak terbatas serta senantiasa selalu mendoakan dan memberi semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Serta dengan tulus penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag, Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak Dr. H. Didi Sukardi, MH, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.
3. Bapak Dr. Wartoyo, M.Si Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.
4. Ibu Hj. Nining Wahyuningsih, SE, MM, Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.
5. Ibu Nur Eka Setiowati, M.Si selaku pembimbing akademik.
6. Bapak Abdul Ghoni, M.A dan Ibu Mariyah Ulfah, M.E.Sy, selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang dengan sabar membimbing, memotivasi, memberikan sara-saran dan arahan kepada penulis agar dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

7. Seluruh dosen dan staff serta perpustakaan, khususnya jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.
8. Seluruh pegawai Bank Muamalat KCP Arjawinangun yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian dan Nasabah Bank Muamalat KCP Arjawinangun yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner.
9. Kepada kedua orang tua tercinta Bapak Toto Suharta dan Ibu Rusmawati, yang tiada hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memberikan motivasi, doa, dukungan dan nasihat sehingga penulis bisa menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
10. Untuk Teteh, Adik dan Ponakanku yang selalu memberikan semangat kepada penulis.
11. Terimakasih untuk seluruh keluarga penulis, yaitu Alm Kakek, Almh Nenek, Emak, Wa Amsari, Wa Endang, A Prastio, serta keluarga besar lainnya yang selalu mendoakan dan memberikan semangat kepada penulis baik materi maupun non materi.
12. Terimakasih kepada Teman dan sahabat-sahabat tersayang Mila Rahmawati, Nani, Mutia, Maya, Risca, Juju, Silva, Rina, Khilya dan Indri. Terimakasih telah mendengarkan keluh kesah penulis dan selalu memberikan dukungan kepada penulis.
13. Untuk teman-teman Angkatan 21 terkhusus perbankan syariah A yang telah kebersamai penulis selama masa studi.
14. Untuk keluarga besar seluruh relawan pusat studi gender dan anak.
15. Kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
16. Dan terakhir, terimakasih kepada diri saya sendiri Dede Naeni Yustiawati yang telah bertanggungjawab, berjuang dan berusaha semaksimal mungkin dalam penyelesaian skripsi ini. Terima kasih telah bertahan dan tidak pernah menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini. Setiap langkah yang penulis ambil merupakan bukti nyata dari dedikasi penulis terhadap

pendidikan dan impian yang ingin penulis capai. Semoga pengalaman ini menjadi inspirasi untuk terus berjuang dan berkembang di masa depan.

Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan skripsi masih jauh dari kata sempurna, karena masih banyak kekurangan dan kekeliruan baik dalam penulisan maupun dalam penyajian. Hal ini disebabkan karena keterbatasan penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna perbaikan pada masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, terutama bagi pembaca dan semua pihak yang memerlukan skripsi ini.

Cirebon, 03 Desember 2024

Penulis



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
خلاصة.....	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iv
NOTA DINAS	v
LEMBAR PENGESAHAN	v
PERNYATAAN ORIENTASI SKRIPSI.....	vii
KATA PERSEMBAHAN.....	viii
MOTO HIDUP	ix
RIWAYAT HIDUP	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	xx
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	10
B. Perumusan Masalah.....	12
C. Tujuan Penelitian.....	13
D. Manfaat Penelitian	14
E. Sistematika Penulisan	16
BAB II	16

LANDASAN TEORI.....	16
A. Landasan Teori.....	16
1. <i>Customer Behaviour Theory</i> (Teori perilaku konsumen)	16
2. Pengalaman konsumen (<i>Customer Experience</i>).....	17
3. <i>Digital marketing</i>	18
4. Kepuasan nasabah	27
5. <i>Service Quality</i>	32
B. Penelitian Terdahulu	38
C. Kerangka Pemikiran.....	49
D. Hipotesis Penelitian	54
BAB III.....	55
METODOLOGI PENELITIAN	55
A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	55
B. Rancangan Penelitian.....	55
1. Jenis Penelitian	55
2. Pendekatan Penelitian	56
C. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian.....	56
1. Populasi penelitian	56
2. Sampel dan Teknik sampling	57
D. Sumber Data dan Variabel Penelitian	58
1. Sumber Data	58
2. Variabel Penelitian	58
E. Teknik Pengumpulan Data, Definisi Operasional Variabel dan Instrumen Penelitian.....	59
1. Teknik Pengumpulan Data	59

2. Definisi Operasional Variabel	60
3. Instrumen penelitian	62
F. Uji Analisis Data	65
1. Model Pengukuran (Outer Model)	65
2. Uji Asumsi Klasik	66
3. Model Struktural (Inner Model)	67
BAB IV	69
HASIL DAN PEMBAHASAN	69
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	69
B. Deskripsi Data Responden	76
C. Analisis Deskriptif Data Penelitian	81
D. Hasil Pengumpulan Data	87
1. Outer Model	87
2. Uji Asumsi Klasik	92
3. Inner Model	92
E. Pembahasan Hasil Penelitian	96
1. Pengaruh Digital Marketing Terhadap Service Quality	96
2. Pengaruh <i>Digital Marketing</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat KCP Arjawinangun	97
3. Pengaruh <i>Service Quality</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat KCP Arjawinangun	98
4. Pengaruh <i>Digital Marketing</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat KCP Arjawinangun Dengan <i>Service Quality</i> Sebagai Variabel Intervening	100
BAB V	102
PENUTUP	102

A. Kesimpulan	102
B. Saran	102
DAFTAR PUSTAKA.....	104
LAMPIRAN-LAMPIRAN	109



UINSSC

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON**

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jaringan Layanan Bank Muamalat.....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	38
Tabel 3.1 Skort Skala Likert	60
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	61
Tabel 3.3 Kisi-Kisi Instrumen	62
Tabel 3.4 Rule Of Thumb Outer Model	66
Tabel 3.5 Rule Of Thumb Inner Model.....	68
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	76
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	77
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	78
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	79
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	80
Tabel 4.6 Penilaian Analisis Deskriptif.....	81
Tabel 4.7 Rekapitulasi Penelitian Variabel <i>Digital Marketing</i> (X).....	82
Tabel 4.8 Rekapitulasi Penelitian Variabel Kepuasan Nasabah (Y).....	83
Tabel 4.9 Rekapitulasi Penelitian Variabel <i>Service Quality</i> (Z).....	85
Tabel 4.10 <i>Outer Loading</i>	88
Tabel 4.11 <i>Discriminant Validity</i> atau <i>Cross Loading</i>	89
Tabel 4.12 <i>Average Variance Extracted</i> (AVE).....	90
Tabel 4.13 Nilai <i>Composite Reliability</i>	90
Tabel 4.14 Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	91
Tabel 4.15 Uji Multikolinearitas	92
Tabel 4.16 Nilai <i>R-Square</i>	93
Tabel 4.17 Uji Hipotesis	94

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Penganut Agama di Indonesia 2024	2
Gambar 1.2 Data Pengguna Internet di Indonesia	3
Gambar 1.3 Jumlah Followers Bank Syariah di Indonesia	6
Gambar 1.4 Ringkasan Rating dan Ulasan Bank Muamalat KCP Arjawinangun	7
Gambar 1.5 Ringkasan Rating dan Ulasan Aplikasi M-Din	8
Gambar 1.6 Ulasan Aplikasi M-Din	9
Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	28
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir.....	53
Gambar 4.1 Logo Bank Muamalat Indonesia	70
Gambar 4.2 Skema Model PLS.....	87



UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Penulisan transliterasi Arab-Latin dalam penelitian ini menggunakan pedoman transliterasi dari Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No. 158 tahun 1987 dan No. 0543b/U/1987. Secara garis besar uraiannya adalah sebagai berikut:

A. Konsonan

Konsonan bahasa Arab yang dalam sistem penulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf Arab yang dimaksud dan transliterasinya dengan huruf latin:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ša	Š	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	Ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan Ye

ص	Ṣad	Ṣ	Es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	Ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	Ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	Ẓ	Zet (dengan titik di bawah)
ع	‘Ain	‘	Apostrof terbalik
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	’	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau *monoftong* dan vokal rangkap atau *diftong*.

1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
َ	Fathah	A	A
ِ	Kasrah	I	I
ُ	Dammah	U	U

Contoh:

- كَتَبَ *Kataba*
- فَعَلَ *Fa`ala*

2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
يَ...َ	Fathah dan Ya	Ai	A dan I
وُ...َ	Fathah dan Wau	Au	A dan U

Contoh:

- كَيْفَ *Kaifa*
- حَوْلَ *Haula*

C. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أَ...ِ	Fathah dan Alif atau Ya	Ā	A dan garis di atas
إَ...ِ	Kasrah dan Ya	Ī	I dan garis di atas
وُ...ِ	Dammah dan Wau	Ū	U dan garis di atas

Contoh:

- قَالَ *Qāla*
- رَمَى *Ramā*

- قِيلَ *Qīla*
- يَقُولُ *Yaqūlu*

D. *Ta'marbutah*

Transliterasi untuk *Ta'marbutah* ada dua, yaitu:

1. *Ta'marbutah* hidup

Ta'marbutah hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah “t”.

2. *Ta'marbutah* mati

Ta'marbutah mati atau yang mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah “h”.

3. Kalau pada kata terakhir dengan *Ta'marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *Ta'marbutah* itu ditransliterasikan dengan “h”.

Contoh:

- رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ *Raudah Al-Atfāl/Raudhatul Atfāl*
- الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ *Al-Madīnah Al-Munawwarah/Al-Madīnatul Munawwarah*
- طَلْحَةَ *Talhah*

E. *Syaddah (Tasydid)*

Syaddah atau *Tasydid* yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *Syaddah* atau tanda *Tasydid*. ditransliterasikan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *Syaddah* itu.

Contoh:

- نَزَّلَ *Nazzala*
- الْبِرُّ *Al-Birr*

F. **Kata Sandang**

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas:

1. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf “l” diganti dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2. Kata sandang yang diikuti huruf qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Baik diikuti oleh huruf syamsiyah maupun qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanpa sempang.

Contoh:

- الرَّجُلُ *Ar-Rajulu*
- الْقَلَمُ *Al-Qalamu*
- الشَّمْسُ *Asy-Syamsu*
- الْجَلَالُ *Al-Jalālu*

G. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan sebagai Apostrof. Namun hal itu hanya berlaku bagi *Hamzah* yang terletak di tengah dan di akhir kata. Sementara *Hamzah* yang terletak di awal kata tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa *Alif*.

Contoh:

- تَأْخُذُ *Ta'khuẓu*
- شَيْئٌ *Syai'un*
- النَّوْءُ *An-Nau'u*
- إِنَّ *Inna*

H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, *isim* maupun *harf* ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan. Maka dalam transliterasi ini, penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

- وَ إِنَّ اللَّهَ فَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ *Wa innallāha fahuwa khair ar-rāziqīn/*
Wa innallāha fahuwa khairurrāziqīn
- بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَ مُرْسَاهَا *Bismillāhi majrehā wa mursāhā*

I. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ *Alhamdu lillāhi rabbi al-`ālamīn/
Alhamdu lillāhi rabbil `ālamīn*
- الرَّحْمَنُ الرَّحِيمُ *Ar-rahmānir rahīm/Ar-rahmān ar-rahīm*

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

- اللَّهُ غَفُورٌ رَحِيمٌ *Allaāhu gafūrun rahīm*
- لِلَّهِ الْأُمُورُ جَمِيعًا *Lillāhi al-amru jamī`an/Lillāhil-amru jamī`an*

J. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.