

**PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*  
DAN *DIGITAL MARKETING* TERHADAP KEPUTUSAN  
NASABAH MEMILIH BANK MUAMALAT KC SUMBER**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Disusun Oleh :

**SHISKA NUR AINI**

2282110087

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

**1447 H/2025 M**

**PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*  
DAN *DIGITAL MARKETING* TERHADAP KEPUTUSAN  
NASABAH MEMILIH BANK MUAMALAT KC SUMBER**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Disusun Oleh :

**SHISKA NUR AINI**

2282110087

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

**1447 H/2025 M**

## ABSTRAK

**Shiska Nur Aini. NIM 2282110087. “Pengaruh *Customer Relationship Management* dan *Digital Marketing* Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Muamalat KC Sumber”, 2025**

Penelitian ini mengkaji pengaruh *Customer Relationship Management* dan *Digital Marketing* Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Muamalat KC Sumber. Kedua variabel ini menjadi kunci dalam memengaruhi keputusan nasabah di tengah persaingan perbankan syariah yang semakin kompetitif. CRM berperan penting dalam membangun hubungan jangka panjang dengan nasabah, sedangkan *digital marketing* memperluas jangkauan pasar dan meningkatkan kesadaran lewat platform *online*. Penelitian ini menganalisis pengaruh keduanya secara parsial maupun simultan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode *probability sampling* dengan teknik *simple random sampling* sebagai pengambilan sampel dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Sumber data terdiri dari data primer dan sekunder, sedangkan analisis data dilakukan menggunakan SmartPLS 4, meliputi analisis *outer model*, *inner model*, serta pengujian hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel *Customer Relationship Management* ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dengan *F-square* sebesar 1,321. Sedangkan secara parsial variabel *Digital Marketing* ( $X_2$ ) tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dengan *F-square* sebesar 0,002. Kemudian, secara simultan variabel *Customer Relationship Management* ( $X_1$ ) dan *Digital Marketing* ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dengan pengaruh berdasarkan nilai *R-square* sebesar 0,647 atau 64,7%.

**Kata Kunci :** *Customer Relationship Management*, *Digital Marketing*, Keputusan Nasabah, Bank Muamalat

## **ABSTRACT**

**Shiska Nur Aini. NIM 2282110087. “The Effect of Customer Relationship Management and Digital Marketing on the on Customer Decisions to Choose Bank Muamalat KC Sumber”, 2025**

*This study examines the influence of Customer Relationship Management and Digital Marketing on customers' decisions to choose Bank Muamalat KC Sumber. These two variables are key in affecting customer decisions amid the increasingly competitive Islamic banking sector. CRM plays an important role in building long-term relationships with customers, while digital marketing expands market reach and increases awareness through online platforms. This study analyzes the influence of both variables both partially and simultaneously. This research uses a quantitative approach with probability sampling method using simple random sampling technique to select a sample of 100 respondents. Data sources consist of primary and secondary data, while data analysis is conducted using SmartPLS 4, including outer model analysis, inner model analysis, and hypothesis testing. The results of the study indicate that partially, the Customer Relationship Management variable ( $X_1$ ) has a significant effect on customer decisions with F-square of 1.321. Meanwhile, partially, the Digital Marketing variable ( $X_2$ ) does not have a significant effect on customer decisions with F-square of 0.002. Furthermore, simultaneously, the Customer Relationship Management ( $X_1$ ) and Digital Marketing ( $X_2$ ) variables have a significant effect on customer decisions with an influence based on an R-square value of 0.647 or 64.7%.*

**Keywords :** *Customer Relationship Management, Digital Marketing, Customer Decisions, Bank Muamalat*

## LEMBARAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Pengaruh *Customer Relationship Management* dan *Digital Marketing* Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Muamalat KC Sumber”, Oleh Shiska Nur Aini, NIM 2282110087, telah diajukan dalam sidang munaqosyah Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal 17 Desember 2025.

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

### SIDANG MUNAQOSYAH

**Ketua Sidang**



**Wahyuntoyo, M.Si**  
NIP. 19830702 201101 1 008

**Sekretaris Sidang**



**Nining Wahyuningasih, S.E., M.M**

NIP. 197309302007102001

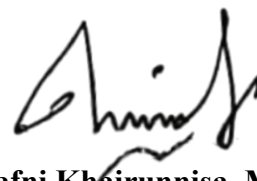
**Penguji I**



**Dr. Abdul Nasir, M.Si**

NIP. 198904212020121006

**Penguji II**



**Hafni Khairunnisa, M.Sc**

NIP. 198808262018012002

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**SKRIPSI**

**PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* DAN  
*DIGITAL MARKETING* TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH  
BANK MUAMALAT KC SUMBER**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Disusun oleh :

**SHISKA NUR AINI**

NIM 2282110087

Pembimbing

Pembimbing I,

Pembimbing II,

**Nining Wahyuningsih, S.E., M.M**

**NIP. 197309302007102001**

**Dr. Rita Kusumadewi, S.E., M.M**

**NIP. 198404222011012018**

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah,



**Wahyunto, M.Si**

**NIP. 19830702 201101 1 008**

## NOTA DINAS

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon

di Cirebon

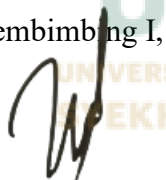
Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi saudara/i Shiska Nur Aini. NIM 2282110087. Dengan judul “Pengaruh *Customer Relationship Management* dan *Digital Marketing* Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Muamalat KC Sumber”. 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 munaqosyahkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Menyetujui,

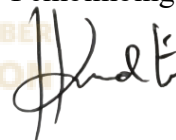
Pembimbing I,



**Nining Wahyuningsih, S.E., M.M**

**NIP. 197309302007102001**

Pembimbing II,



**Dr. Rita Kusumadewi, S.E., M.M**

**NIP. 198404222011012018**

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah,



**NIP. 19830702 201101 1 008**

## PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

*Bismillahirrahmannirrahim*

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Shiska Nur Aini

NIM : 2282110087

Tempat,Tanggal Lahir : Cirebon, 13 Juni 2004

Alamat : Desa Cangkoak, BLOK III, RT 11/RW 03, Kecamatan  
Dukupuntang, Kabupaten Cirebon, Jawa Barat

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh *Customer Relationship Management* dan *Digital Marketing* Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Muamalat KC Sumber” 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 bersedia menanggung segala risiko atau sanksi yang diberikan sesuai peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran etika keilmuan atau adanya klaim terhadap orisinalitas karya saya ini.

Cirebon, 2 Desember 2025

Saya yang menyatakan



Shiska Nur Aini

**NIM: 2282110087**

## KATA PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT atas karunia dan kemudahan yang diberikan, akhirnya tugas akhir ini dapat terselesaikan. Sholawat serta salam selalu tercurah limpahkan kepada Rasulullah Muhammad SAW sebagai tanda penghormatan dan doa.

Karya kecil ini kupersembahkan untuk kedua orang tuaku tercinta, Bapak Sukatno dan Ibu Sunarsi, sebagai wujud bakti, penghormatan, dan ungkapan terima kasih yang mendalam atas doa, dukungan, nasihat, dan kasih sayang yang selalu diberikan untuk anakmu ini. Kedua orang tua yang selalu bekerja keras tanpa mengenal lelah untuk membiayai pendidikan anaknya hingga dapat mencapai gelar sarjana. Semua pengorbanan dan jerih payah yang tiada mungkin kubalas seluruh cucuran keringat dan rasa lelah bapak dan mamah hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata cinta dan persembahan. Terima kasih, Bapak dan Mamah. Semoga bapak dan mamah senantiasa diberikan kesehatan, umur panjang, dan selalu dalam keberkahan-Nya.

Terima kasih teruntuk kakak kandungku Ilham Nur Syafa'ad, S.Pd dan kakak iparku Fuadah Nor Wiqoyatul Milla, S.Or yang selalu memberikan semangat kepada penulis. Terima kasih juga kepada adik kandungku Aura Khansa yang senantiasa menghibur dengan tingkah lucunya. Ucapan terima kasih juga penulis tujukan kepada keluarga besar yang telah memberikan dukungan, baik secara materi maupun moral, serta terus mengingatkan penulis agar tetap rendah hati, semangat, dan rajin dalam menyelesaikan karya ini sehingga skripsi dapat selesai tepat pada waktunya.

Teruntuk teman-teman seperjuanganku Kheisa Nabila Carolin, Reisyah Zahra Munichlakhofa, Nurul Aulia, Jihan Asqiyah, Dina Khoirunnisa, Atiatul Maollah, Dea Dwi Nurazizah, dan Prabowo Sulaiman, yang selalu hadir seperti keluarga kedua, menjadi partner dalam berbagai hal, tempat berkeluh kesah ternyaman, menghibur dalam kesedihan dan selalu memberikan motivasi dan semangat. Terima kasih telah menjadi bagian dalam perjalanan hidup penulis.

## MOTTO

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا

*“Allah tidak membebani seseorang, melainkan sesuai dengan kesanggupannya”.*

(Q.S Al-Baqarah [2] : 286)

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٥٦﴾ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٥٧﴾

*“Allah memang tidak menjanjikan hidupmu akan selalu mudah, tapi dua kali Allah berjanji bahwa: Maka, sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan”.*

★(Q.S Al-Insyirah [94] : 5-6)

*“Perang telah usai. Aku bisa pulang. Kubaringkan panah dan berteriak, Menang!”*

(Nadin Amizah)

**UINSSC**  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER  
SYEKH NURJATI CIREBON

## RIWAYAT HIDUP



Penulis merupakan perempuan bernama lengkap Shiska Nur Aini, lahir di Cirebon pada tanggal 13 Juni 2004. Penulis merupakan anak kedua dari tiga bersaudara dari pasangan Bapak Sukatno dan Ibu Sunarsi. Penulis merupakan Warga Negara Indonesia dan beragama Islam yang bertempat tinggal di Desa Cangkoak Kecamatan Dukupuntang Kabupaten Cirebon. Adapun jenjang pendidikan yang telah

ditempuh, sebagai berikut :

1. RA Daarul Anwar Tahun 2008-2010
2. SD Negeri 1 Cangkoak Tahun 2010-2016
3. MTS Persatuan Islam 84 Ciganitri Tahun 2016-2019
4. SMA Negeri 1 Dukupuntang Tahun 2019-2022

Penulis menempuh program Pendidikan Strata Satu (S1) pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon dan mengambil judul “Pengaruh *Customer Relationship Management* dan *Digital Marketing* Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Muamalat KC Sumber” dibawah bimbingan Ibu Hj. Nining Wahyuningsih, S.E., M.M dan Ibu Dr. Rita Kusumadewi, S.E., M.M.

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

## PEDOMAN LITERASI

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalihan huruf dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin disini adalah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf latin beserta perangkatnya. Penulisan transliterasi Arab-Latin dalam skripsi ini berdasarkan Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No. 158 tahun 1987 dan No. 0543 b/U/1987 yang secara garis besar dapat diuraikan sebagai berikut :

### A. Konsonan

Konsonan bahasa Arab yang dalam sistem penulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam Transliterasi ini sebagian dilambangkan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut daftar huruf Arab dan transliterasinya dengan huruf Latin.

No	Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
1	أ	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
2	ب	Ba	B	Be
3	ت	Ta	T	Te
4	ث	Ša	Š	Es (dengan titik diatas)
5	ج	Jim	J	Je
6	ح	Ĥa	Ĥ	Ha (dengan titik dibawah)
7	خ	Kha	Kh	Ka dan ha
8	د	Dal	D	De
9	ذ	Žal	Ž	Zet (dengan titik diatas)
10	ر	Ra	R	Er
11	ز	Zai	Z	Zet
12	س	Sin	S	Es

No	Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
13	ش	Syin	Sy	Es dan Ye
14	ص	Ṣad	Ṣ	Es (dengan titik di bawah)
15	ض	Ḍad	Ḍ	De (dengan titik di bawah)
16	ط	Ṭa	Ṭ	Te (dengan titik di bawah)
17	ظ	Za	Z	Zet (dengan titik di bawah)
18	ع	‘ain	-‘	Koma terbalik (di atas)
19	غ	Gain	G	Ge
20	ف	Fa	F	Ef
21	ق	Qaf	Q	Ki
22	ك	Kaf	K	Ka
23	ل	Lam	L	El
24	م	Mim	M	Em
25	ن	Nun	N	En
26	و	Wau	W	We
27	هـ	Ha	H	Ha
28	ء	Hamzah	‘, _	Apostrof
29	ي	Ya	Y	Ye

## B. Vokal

Vokal dalam bahasa Arab, sama halnya seperti vokal dalam bahasa Indonesia yang terdiri dari vokal tunggal dan vokal rangkap.

### 1. Vokal Tunggal

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

No	Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
1	َ	Fathah	A	A
2	ِ	Kasrah	I	I
3	ُ	Dammah	U	U

## 2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, dengan transliterasi berupa gabungan huruf.

No	Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
1	يَ	Fathah dan Ya	Ai	A dan I
2	وَ	Fathah dan Wau	Au	A dan U

## 3. Vokal Panjang

No	Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
1	أَ	Fathah dan Alif atau Ya	Ā	A dan garis diatas
2	إِ	Kasrah dan Ya	Ī	I dan garis diatas
3	ؤُ	Dammah dan Wau	Ū	U dan garis diatas

## 4. Ta' Marbutoh

Transliterasi untuk *ta'marbutoh* ini diatur dalam dua kategori :

### a. Ta'marbutoh Hidup

*Ta'marbutoh* yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah, dhommah, transliterasinya adalah /t/.

### b. Ta'marbutoh Mati

*Ta'marbutoh* yang mati atau mendapat harakat sukun. transliterasinya adalah /h/. Huruf *ta'marbutoh* pada kata berdiri sendiri, huruf tersebut ditransliterasikan menjadi /h/. Serta jika Huruf *ta'marbutoh* diikuti oleh kata sifat (na'at) atau kata sandang al serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta'marbutoh* itu di transliterasikan dengan/h/.

5. Huruf Ganda (*Syaddah* atau *tasydid*)

*Syaddah* atau *tasydid* yang dalam sistem tulisan arab dilambangkan dengan tanda ( ˆ ), dalam transliterasi ini tanda *syaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf yang sama (konsonan ganda).

6. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, hanya berlaku bagi hamzah yang terletak ditengah dan di akhir kata. Apabila terletak diawal kata, hamzah tidak dilambangkan karena dalam tulisan Arab berupa alif.

7. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu, peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid. Untuk maksud ini pada Musyarakah Kerja Ulama Al-Quran tahun 1987/1988 dan tahun 1988/1989 telah dirumuskan konsep. Pedoman praktis tajwid Al-Quran ini sebagai pelengkap Transliterasi Arab-Latin.



## KATA PENGANTAR



Segala puji bagi Allah SWT, Tuhan pencipta alam beserta isinya, yang selalu mencurahkan segala rahmat dan karunia-Nya untuk bergerak, berfikir, dan berkarya dalam menggapai ridho-Nya yang telah memberikan kesempatan dalam kehidupan, terutama dalam penulisan tugas akhir ini sehingga skripsi yang berjudul **“Pengaruh *Customer Relationship Management* dan *Digital Marketing* Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Muamalat KC Sumber”** dapat diselesaikan tepat pada waktunya.

Sholawat serta salam tetap selalu tercurah kepada Rasulullah Muhammad SAW. Semoga kita mendapatkan syafa'atnya di akhir zaman kelak. Kemudian teruntuk orang tuaku, Bapak dan Mamah terima kasih atas dukungan, keikhlasan dan keridhoan serta selalu mendoakan penulis yang tiada hentinya kepada Allah SWT. Penulisan skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.

Dengan segala kerendahan hati, penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini tidak sedikit hambatan dan kesulitan yang penulis hadapi. Namun, berkat kesungguhan hati dan kerja keras serta dukungan, bimbingan, motivasi, dan bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga membuat penulis tetap bersemangat dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Maka oleh karena itu, penulis hendak menyampaikan ucapan terima kasih sedalam-dalamnya kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag, Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak Dr. H. Didi Sukardi, M.H, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.

3. Bapak Wartoyo, M.S.I Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.
4. Ibu Nining Wahyuningsih, S.E., M.M., Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.
5. Bapak Prof. Dr. H. Abdus Salam DZ, M.M selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingan semasa perkuliahan.
6. Ibu Nining Wahyuningsih, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan banyak perhatian, arahan serta bimbingannya dengan penuh ketulusan dan kesabaran selama penulis menyelesaikan skripsi.
7. Ibu Dr. Rita Kusumadewi, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan banyak perhatian, arahan serta bimbingannya dengan penuh ketulusan dan kesabaran selama penulis menyelesaikan skripsi.
8. Seluruh dosen dan staff serta perpustakaan, khususnya jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Negeri Islam Siber Syekh Nurjati Cirebon.
9. Ibu Iku Triana Yulie Asieh selaku pimpinan Bank Muamalat KC Sumber dan seluruh staff Bank Muamalat KC Sumber, terima kasih atas izin penelitian dan bantuan yang diberikan dalam pelaksanaan pengambilan data penelitian. **SYEKH NURJATI CIREBON**
10. Kedua orang tuaku tercinta, Bapak Sukatno dan Ibu Sunarsi yang merupakan kedua sosok panutan utama bagi penulis, yang senantiasa memberikan dukungan, motivasi dan nasehat yang tiada hentinya. Terima kasih atas doa restu yang tak pernah putus, pengorbanan waktu dan materi tanpa pamrih, serta dukungan yang sangat menggugah semangat. Semoga karya sederhana ini menjadi kebanggaan kecil yang membalas sebagian dari kasih sayang tak terhingga yang telah kalian berikan sepanjang hidup penulis. Kehadiran kedua orang tua merupakan cahaya yang selalu menerangi jalan penulis, menjadikan setiap pencapaian menjadi lebih

bermakna. Kesuksesan dan hal baik kedepannya akan diperuntukkan kepada kedua orang tua penulis.

11. Kakakku tercinta, Ilham Nur Syafaad, S.Pd dan Fuadah Nor Wiqoyatul Milla, S.Or terima kasih selalu menjadi motivator utama yang telah membantu penulis dan memberikan semangat, nasihat, serta dukungan dalam bentuk materi maupun non materi selama proses penulisan skripsi ini, sehingga penulis merasa tidak pernah sendirian menghadapi tantangan.
12. Adikku tercinta, Aura Khansa terima kasih telah menemani penulis dan menghibur penulis dengan tawa dan canda, sehingga penulis mempunyai kekuatan dan kebahagiaan dalam proses penulisan skripsi ini.
13. Sahabat-sahabatku, Kheisa Nabila Carolin, Reisyah Zahra Munichlakhofa, Nurul Aulia, dan Jihan Asqiyah. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan perkuliahan penulis, bertemu dengan kalian merupakan suatu anugerah yang sangat disyukuri. Kebersamaan, kepercayaan, dukungan, dan kebahagiaan yang kalian berikan membuat hari-hari semasa perkuliahan lebih berwarna. Tanpa kalian, perjalanan dalam perkuliahan takkan semenyenangkan ini, semoga kita semua sukses selalu.
14. Dina Khoirunnisa, sahabat jauhku yang berada di Bandung, terima kasih selalu hadir dan memberikan do'a serta dukungannya meski terpisah jarak, sosok yang selalu memberikan kepercayaan dan apresiasi kepada penulis, menjadi teman untuk diskusi karena sedang berjuang di jalannya masing-masing. Kehadiranmu terasa begitu hangat menjadi penyemangat dalam perjuangan skripsi ini, semoga suatu hari kita bisa merayakan kemenangan kita bersama.
15. Atiatul Maollah sebagai teman seperjuangan, teman seperbimbingan, teman sepenelitian yang selalu senantiasa mendengarkan keluh kesah dan memberikan saran terbaik selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih telah menjadi salah satu sosok yang sangat berarti dalam perjalanan skripsi ini. Semoga setiap kebaikanmu akan dibalas dengan hal-hal baik di masa depan kelak dan semoga selalu diberikan kesuksesan untuk kedepannya.

16. Dea Dwi Nurazizah, terima kasih telah menemani penulis dari masa sekolah menengah atas hingga masa perkuliahan, yang menemani disaat suka maupun duka dan selalu memberikan dukungan dan nasehat positif kepada penulis. Semoga setiap kebaikanmu akan dibalas dengan hal-hal baik dan selalu menjadi pribadi yang baik kepada semua orang.
17. Kepada teman-teman Jurusan Perbankan Syariah angkatan 2022, khususnya kelompok Perbankan Syariah kelas C, penulis mengucapkan terima kasih atas segala informasi, dorongan, dan dukungan yang telah diberikan selama menempuh studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.
18. Seluruh nasabah Bank Muamalat KC Sumber yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner, sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.
19. Terima kasih kepada seluruh keluarga besar penulis, yang tiada hentihentinya memberikan nasehat, do'a dan dukungan kepada penulis baik materi maupun non materi.
20. Kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
21. Teruntuk diri saya sendiri Shiska Nur Aini yang telah berusaha dan berjuang semaksimal mungkin untuk penyelesaian penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas kesabaran, kekuatan dan keikhlasan sehingga dapat bertahan sejauh ini dan tidak pernah menyerah sesulit apapun tantangan dalam penyusunan skripsi. Melalui proses ini, penulis belajar untuk menghargai setiap langkah kecil dan penulis berjanji kepada diri sendiri untuk terus belajar, berkembang, serta menerapkan ilmu yang diperoleh demi masa depan yang lebih baik. Semoga skripsi ini menjadi tonggak awal bagi pencapaian-pencapaian berikutnya dengan tetap rendah hati, tangguh, dan penuh rasa syukur.

Penulis hanya dapat mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya, dan berdoa semoga Allah SWT agar melipat gandakan segala kebaikan yang telah diberikan. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, sangat diharapkan kritik dan saran yang membangun untuk memperbaiki dalam penelitian selanjutnya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis serta pembaca baik akademisi, maupun masyarakat.

Cirebon, 1 Desember 2025

Penulis



**Shiska Nur Aini**

NIM. 2282110087



## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>iv</b>
<b>LEMBARAN PENGESAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>NOTA DINAS</b> .....	<b>vi</b>
<b>PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PERSEMBAHAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>x</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>xi</b>
<b>PEDOMAN LITERASI</b> .....	<b>xii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xxi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xxv</b>
<b>DAFTAR DIAGRAM</b> .....	<b>xxvii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xxviii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xxix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	10
C. Pembatasan Masalah.....	11
D. Rumusan Masalah.....	12
E. Tujuan Penelitian .....	12
F. Manfaat Penelitian .....	13

G. Sistematika Penulisan .....	14
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>16</b>
A. Landasan Teori .....	16
B. Penelitian Terdahulu .....	38
C. Kerangka Pemikiran.....	42
D. Pengembangan Hipotesis.....	45
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>50</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	50
B. Objek dan Lokasi Penelitian .....	50
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	51
D. Teknik Pengambilan Sampel .....	52
E. Jenis dan Sumber Data.....	53
F. Teknik Pengumpulan Data.....	54
G. Definisi Operasional Variabel.....	55
H. Teknik Analisis Data.....	59
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>69</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	69
B. Deskripsi Data Responden.....	80
C. Analisis Deskriptif Data Penelitian.....	86
D. Analisis <i>SEMPLS</i> .....	94
E. Pembahasan Hasil Penelitian .....	115
F. Analisis Ekonomi.....	129
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>131</b>
A. Kesimpulan .....	131
B. Saran .....	132
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>135</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Nasabah Bank Umum Syariah Tahun 2024 .....	2
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	38
Tabel 3. 1 Penilaian Skala Likert .....	55
Tabel 3. 2 Operasionalisasi Variabel .....	56
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	80
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	81
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	82
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	83
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	84
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jangka Waktu Menjadi Nasabah Bank Muamalat .....	85
Tabel 4. 7 Penilaian Analisis Deskriptif .....	86
Tabel 4. 8 Rekapitulasi Penilaian Variabel CRM ( $X_1$ ) .....	87
Tabel 4. 9 Rekapitulasi Penilaian Variabel <i>Digital Marketing</i> ( $X_2$ ) .....	89
Tabel 4. 10 Rekapitulasi Penilaian Variabel Keputusan Nasabah (Y).....	92
Tabel 4. 11 Uji Validitas Konvergen Berdasarkan <i>Outer Loading</i> (Tahap 1).....	95
Tabel 4. 12 Uji Validitas Konvergen Berdasarkan <i>Outer Loading</i> (Tahap 2).....	97
Tabel 4. 13 Uji Validitas Konvergen Berdasarkan AVE .....	99
Tabel 4. 14 Uji Validitas Diskriminan Berdasarkan Cross Loading.....	100
Tabel 4. 15 Uji Validitas Diskriminan Berdasarkan HTMT.....	102
Tabel 4. 16 Uji Validitas Diskriminan Berdasarkan <i>Fornell Larcker</i> .....	103
Tabel 4. 17 Nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability .....	104
Tabel 4. 18 Uji R-Square .....	105
Tabel 4. 19 Uji F-Square.....	106
Tabel 4. 20 Uji Q-Square .....	107
Tabel 4. 21 Uji Model Fit.....	108
Tabel 4. 22 Uji Hipotesis .....	110
Tabel 4. 23 Uji Simultan- <i>Regression analysis</i> .....	112

Tabel 4. 24 *Coefficients Regression*..... 112

Tabel 4. 25 *Coefficient Determination-Regression analysis* ..... 114



## DAFTAR DIAGRAM

Diagram 1. 1 Persentase Nasabah Dalam Memilih Bank Syariah Tahun 2023 .....	2
Diagram 1. 2 Faktor Resiko CRM .....	3
Diagram 1. 3 Akses Internet Berdasarkan Klasifikasi Daerah Tahun 2020-2024 ..	5



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Bentuk CRM Bank Muamalat.....	7
Gambar 1. 2 Akun Resmi Bank Muamalat.....	8
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual.....	45
Gambar 4. 1 Logo Bank Muamalat Indonesia.....	69
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Bank Muamalat KC Sumber.....	72
Gambar 4. 3 Skema <i>Outer Model</i> Tahap 1.....	94
Gambar 4. 4 Skema <i>Outer Model</i> Tahap 2.....	97
Gambar 4. 5 Skema Hipotesis.....	110
Gambar 4. 6 Model <i>Regression Analysis Result</i> .....	112



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	143
Lampiran 2 <i>Google Form</i> Kuesioner Penelitian.....	150
Lampiran 3 Tabulasi Data Responden.....	151
Lampiran 4 <i>Outer Model</i> .....	158
Lampiran 5 <i>Inner Model</i> .....	162
Lampiran 6 Uji Hipotesis.....	163
Lampiran 7 Surat Keputusan Penelitian.....	165
Lampiran 8 Surat Pengantar Penelitian.....	166
Lampiran 9 Dokumentasi Penelitian.....	167
Lampiran 10 Kartu Bimbingan Skripsi.....	168

