

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi dan diajukan pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Ini sepenuhnya asli merupakan hasil karya tulis ilmiah saya pribadi.

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas dan sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku di bidang penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa Sebagian atau seluruh skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiarisme atau mencontek karya tulis orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 10 April 2025



Chika Cantika

NIM. 201420177

ABSTRAK

Nama: Chika Cantika, NIM: 201420177, Judul Skripsi: *Analisis Pengaruh Digital Marketing, Citra Merek Dan Layanan Mobile Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Pt. Bank Syariah Indonesia Cabang Serang*

Penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Indonesia yang ada di Kota Serang untuk mengetahui pengaruh *digital marketing*, citra merek dan layanan *mobile banking* terhadap loyalitas nasabah. Jenis metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu kuantitatif dengan menggunakan sumber data primer. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu kuesioner. Sampel dalam penelitian ini yaitu nasabah Bank Syariah Indonesia menggunakan metode *Convenience Sampling*. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linear berganda dengan data yang diolah menggunakan software IBM SPSS *Statistic 20*.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan variabel *digital marketing*, citra merek dan layanan *mobile banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Begitu pula dengan uji simultan menunjukkan pengaruh yang signifikan antara variabel *digital marketing*, citra merek dan layanan *mobile banking* terhadap loyalitas pada nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Serang.

Kata Kunci: *Digital Marketing*, Citra Merek, *Mobile Banking*, Loyalitas Nasabah, Bank Syariah Indonesia.

ABSTRACT

This research was conducted at Bank Syariah Indonesia in Serang City to determine the effect of digital marketing, brand image and mobile banking services on customer loyalty. The type of research method used in this study is quantitative, namely by using primary data sources. The data collection technique in this study is a questionnaire. The sample in this study is Bank Syariah Indonesia customers using the Convenience Sampling method. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis with data processed using IBM SPSS Statistic 20 software.

The results of this study indicate that digital marketing variables, brand image and mobile banking services have a positive and significant effect on customer loyalty. Likewise, the simultaneous test shows a significant effect between digital marketing variables, brand image and mobile banking on loyalty to customers of Bank Syariah Indonesia in Serang City.

Keywords: *Digital Marketing, Brand Image, Mobile Banking, Customer Loyalty, Bank Syariah Indonesia.*



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Syekh Nawawi Al-Bantani, Kel. Andamui, Kec. Curug, Kota Serang
42171 Email: surat@uinbanten.ac.id Website : www.uinbanten.ac.id

Nomor	: Nota Dinas	Kepada Yth.
Lampiran	: 1 (Satu) Eksemplar	Dekan Fakultas Ekonomi dan
Hal	: Usulan Munaqasyah	Bisnis Islam UIN SMH BANTEN
	a.n. Chika Cantika	di –
	NIM. 201420177	Serang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dipermaklumkan dengan hormat bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudara/i **Chika Cantika, 201420177** dengan judul Skripsi **ANALISIS PENGARUH DIGITAL MARKETING, CITRA MEREK DAN LAYANAN MOBILE BANKING TERHADAP LOYALITAS NASABAH PT. BANK SYARIAH INDONESIA CABANG SERANG** diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi Ujian Munaqasyah pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Maka kami ajukan skripsi ini dengan harapan dapat segera dimunaqasyahkan.

Demikian, atas perhatian Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, 10 April 2025

Pembimbing I

Pembimbing II,

Soliyah Wulandari, M. Sc
NIP 198501022015032004

Muhamad Fadli Azim, M.Si
NIP 198705312019031010

PERSETUJUAN
ANALISIS PENGARUH DIGITAL MARKETING, CITRA MEREK
DAN MOBILE BANKING TERHADAP LOYALITAS NASABAH
BSI CABANG SERANG

Oleh:

Chika Cantika
201420177

Menyetujui,

Pembimbing I



Soliyah Wulandari, M. Sc
NIP 198501022015032004

Pembimbing II



Muhamad Fadli Azim, M.Si
NIP. 198705312019031010

Menyetujui,

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Prof. Dr. H. Nihayatul Maskuroh, M.Sl.
NIP. 196402121991032003

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Dr. Zaini Ibrahim, M.Si.
NIP. 19780113 200604 1 002

PENGESAHAN

Skripsi a.n. **Chika Cantika, 201420177** yang berjudul “**Analisis Pengaruh Digital Marketing, Citra Merek dan Layanan Mobile Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Serang**” telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 17 Juni 2025, skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 17 Juni 2025

Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota

Sekretaris Merangkap Anggota


Dr. Zaini Ibrahim, M.Si
NIP. 19780113 200604 1 002


Denara Almal, M.Acc.
NIP. 19950804 2022032 002

Anggota-anggota,

Penguji I

Penguji II


Dr. Dede Sudirja, M.Si.
NIP. 197705152008011016


Yani Aguspriyani, M.E.
NIP. 198908222019032009

Pembimbing I

Pembimbing II


Soliyah Wulandari, M.Sc.
NIP. 198501022015032004


Muhamad Fadli Azim, M.Si.
NIP. 198705312019031010

PERSEMBAHAN

Penulis mempersembahkan skripsi ini untuk kedua orang tua tercinta Bapak Ivan Havizaman dan Ibu Aam Amelia yang telah mendidik, merawat dengan sepenuh hati, selalu memberikan yang terbaik dan kasih sayang yang tulus untuk seluruh anaknya, serta rela berkorban yang tidak ternilai dan tidak akan bisa dibalas apapun, hanya dengan doa.

Untuk nenek tercinta Ibu Yayah dan adikku tersayang Fitra Chilavania, terima kasih telah menjadi penyemangat dan motivasi disaat kakakmu merasa kehilangan semangat dalam proses menyelesaikan skripsi ini.

MOTTO

تِلْكَ حُدُودُ اللَّهِ وَمَنْ يُطِيعِ اللَّهَ وَرَسُولَهُ يُدْخِلْهُ جَنَّاتٍ تَجْرِي مِنْ تَحْتِهَا الْأَنْهَارُ خَالِدِينَ فِيهَا وَذَلِكَ الْفَوْزُ الْعَظِيمُ

“Dan barangsiapa yang mentaati Allah dan Rasul-Nya, niscaya Allah memasukkannya ke dalam surga yang mengalir dibawahnya sungai-sungai, mereka kekal di dalamnya; dan itulah kemenangan yang besar”

(Qs. An-Nisa: 13)

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Chika Cantika atau akrab disapa Caca, lahir di Lebak pada hari Rabu tanggal 16 Maret 2002. Penulis merupakan anak pertama dari dua bersaudara dari pasangan Bapak Ivan Havizaman dan Ibu Aam Amelia.

Pendidikan yang telah ditempuh SDN 1 Panyaungan dan lulus pada tahun 2014. Kemudian dilanjutkan di MTs MA Cisihih dan lulus pada tahun 2017. Kemudian melanjutkan di SMAN 1 Panggarangan dan lulus pada tahun 2020. Kemudian penulis melanjutkan studi di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Penulis memulai studi perguruan tinggi di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tahun 2020 sampai saat ini ketika penulisan skripsi ini dibuat. Selama di perguruan tinggi penulis mengikuti organisasi intra kampus yaitu Himpunan Mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah (HMJ PBS) sebagai anggota dan pengurus pada periode 2021 sampai 2022.

Atas petunjuk dan pertolongan Allah SWT. juga disertai doa dan dukungan dari kedua orangtua dalam melakukan setiap aktivitas terutama aktivitas akademik di perguruan tinggi UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh *Digital Marketing*, Citra Merek dan Layanan *Mobile Banking* Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Pada Nasabah BSI Se Kota Serang)”.

KATA PENGANTAR

Puji serta syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Pengaruh Digital Marketing, Citra Merek Dan Layanan Mobile Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Pt. Bank Syariah Indonesia Cabang Serang)”**. Tanpa pertolongan dari-Nya penulis tidak akan bisa menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Tidak lupa shalawat beriring salam semoga tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang merupakan suri tauladan bagi umat Islam hingga akhir zaman.

Dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini penulis tidak terlepas dari bimbingan, bantuan, dan arahan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, melalui kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Wawan Wahyudin, M.Pd., Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
2. Ibu. Prof. Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.Si., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Bapak Dr. Budi Sudrajat, M.A wakil Dekan I, Bapak Prof. Dr. Itang, M.Ag wakil Dekan II dan Bapak Dr. Wazin, M.Si wakil Dekan III UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
3. Bapak Dr. Zaini Ibrahim, M.Si., Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
4. Ibu Soliyah Wulandari, M.Sc., Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu serta dengan sabar memberikan arahan serta masukan yang sangat bermanfaat bagi penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini.

5. Bapak Muhammad Fadli Azim, M.Si., Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk memberikan arahan serta masukan yang sangat bermanfaat bagi penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak/Ibu seluruh Dosen, staf dan pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penulisan skripsi ini.
7. Orang Tua dan Keluarga, atas do'a serta dukungan materi dan immateri yang tiada henti. Terutama Ibu Aam Amelia yang sangat berjasa dan selalu mengusahakan apapun yang terbaik dalam kehidupan penulis. Terimakasih atas do'a, kasih sayang, kepercayaan atas segala pilihan dan keputusan yang diambil penulis
8. Untuk kakak Syifa Khofifah, Kakak Ratna Wulandari, Ripan Febriansyah, Fikri Fajar Ramadhan, Genta, Ramma Yanwar Anshori, dan Diva Alfahrezi. Terimakasih telah memberikan semangat, dukungan, motivasi, tempat bertukarnya pikiran, dan bantuan selama penulisan skripsi ini. Terimakasih atas persahabatan, kebahagiaan, dan tawa, yang telah menjadi bagian penting dalam perjalanan ini.
9. Kepada rekan-rekan yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Mengingat penulis masih dalam tahap belajar, maka dari itu penulis memohon maaf apabila dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, sehingga penulis sangat membutuhkan kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca umumnya.

Serang, 10 April 2025
Penulis,

Chika Cantika
NIM. 201420177

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK	iii
NOTA DINAS	v
PERSETUJUAN	vi
PENGESAHAN.....	vii
PERSEMBAHAN	viii
MOTTO	ix
RIWAYAT HIDUP.....	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	12
C. Batasan Masalah.....	13
D. Perumusan Masalah	13
E. Tujuan Penelitian	14
F. Manfaat Penelitian	14
G. Sistematika Pembahasan	16
BAB II KAJIAN TEORETIS	17
A. Landasan Teori.....	17
1. <i>Theory of Planned Behavior</i>	17
2. Bank Syariah	18
3. Kualitas Layanan	24
4. Strategi Pemasaran	26

5. Loyalitas	30
6. <i>Digital Marketing</i>	32
7. Citra Merek.....	37
8. <i>Mobile Banking</i>	40
B. Hubungan Antar Variabel	43
1. Hubungan <i>Digital Marketing</i> Terhadap Loyalitas Nasabah	43
2. Hubungan Citra Merek Terhadap Loyalitas Nasabah ...	43
3. Hubungan <i>Mobile Banking</i> Terhadap Loyalitas Nasabah	44
4. Hubungan <i>Digital Marketing</i> , Citra Merek dan Layanan <i>Mobile Banking</i> terhadap Loyalitas Nasabah	44
C. Peneliti Terdahulu yang Relevan	45
D. Kerangka Berpikir	49
E. Hipotesis.....	51
BAB III METODE PENELITIAN	53
A. Ruang Lingkup Penelitian.....	53
B. Sample dan Teknik Pengambilan Sampel.....	53
C. Teknik Pengumpulan Data.....	54
D. Definisi Operasional.....	55
E. Pengukuran Variabel.....	60
F. Teknik Analisis Data.....	60
1. Uji Kualitas Data.....	61
2. Uji Asumsi Klasik.....	62
3. Analisis Regresi Linear Berganda.....	64
4. Uji Hipotesis	65

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	67
A. Hasil Penelitian	67
1. Gambaran Umum Objek Penelitian	67
2. Hasil Analisis Deskriptif Data Penelitian	69
3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	71
4. Statistik Deskriptif Variabel	74
5. Hasil Uji Asumsi Klasik	75
6. Hasil Uji Linear Berganda	79
7. Hasil Uji Hipotesis.....	81
B. Pembahasan Hasil Penelitian	85
1. Pengaruh <i>Digital Marketing</i> terhadap Loyalitas Nasabah	85
2. Pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Nasabah	86
3. Pengaruh Layanan <i>Mobile Banking</i> terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia..	87
4. Pengaruh <i>Digital Marketing</i> , Citra Merek dan Layanan <i>Mobile Banking</i> terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia	88
BAB V PENUTUP.....	90
A. Kesimpulan	90
B. Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA.....	92
LAMPIRAN	100

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1	Penelitian Terdahulu	45
Tabel 3. 1	Operasional Variabel Penelitian.....	56
Tabel 3. 2	Bobot Penelitian Per Item	60
Tabel 4. 1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	70
Tabel 4. 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	70
Tabel 4. 3	Pengujian Validitas pada Variabel <i>Digital Marketing</i>	71
Tabel 4. 4	Pengujian Validitas pada Variabel Citra Merek.....	72
Tabel 4. 5	Pengujian Validitas pada Variabel <i>Mobile Banking</i>	72
Tabel 4. 6	Pengujian Validitas pada Variabel Loyalitas Nasabah.....	73
Tabel 4. 7	Hasil Uji Reliabilitas	73
Tabel 4. 8	Hasil Uji Statistik Deskriptif	74
Tabel 4. 9	Analisis Kolmogorov-Smirnov	75
Tabel 4. 10	Hasil Uji Multikolinearitas.....	77
Tabel 4. 11	Hasil Uji Heteroskedastisitas	78
Tabel 4. 12	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	80
Tabel 4. 13	Hasil Uji Korelasi (R)	817
Tabel 4. 14	Hasil Uji Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R²</i>)	82
Tabel 4. 15	Hasil Uji Simultan (Uji F).....	83
Tabel 4. 16	Hasil Uji Parsial (Uji t)	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Penduduk Indonesia yang Menggunakan Internet.....	1
Gambar 1. 2 Grafik Mobile Banking Terpopuler 2024	7
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir.....	50
Gambar 4. 1 Struktur PT. Bank Syariah Indonesia.....	68
Gambar 4. 2 Grafik Histogram	76
Gambar 4. 3 Grafik P-P Plot	76
Gambar 4. 4 <i>Scatter Plot</i>	79