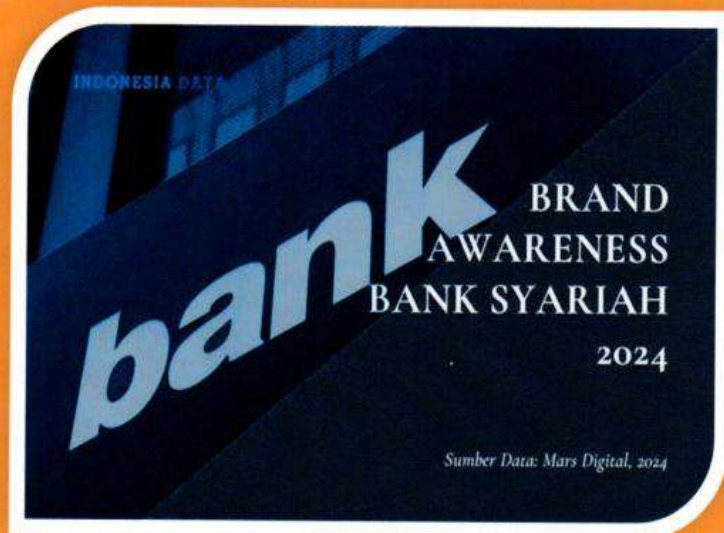




Penulis  
**REZA ANGGRAINI**

Program Studi Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu

**ANALISIS IMPLEMENTASI *BRAND AWARENESS* DAN  
*CUSTOMER RELATIONSHIP MARKETING (CRM)* PADA  
PERBANKAN SYARIAH DI KOTA BENGKULU  
(Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia  
KCP Panorama Kota Bengkulu)**



*Editor :*  
Eka Sri Wahyuni, SE., MM  
Aan Shar, MM

**ANALISIS IMPLEMENTASI *BRAND AWARENESS* DAN  
*CUSTOMER RELATIONSHIP MARKETING (CRM)* PADA  
PERBANKAN SYARIAH DI KOTA BENGKULU  
(Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP  
Panorama Kota Bengkulu)**



**Jurnal Ilmiah**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Agar Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

**OLEH :**

**REZA ANGGRAINI**

**NIM : 2011140043**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU  
2024M/1445H**





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI  
SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Patah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211

Telepon (0736) 51276-51171-51172

Faksimili (0736) 51171-51172

Website: [www.umfats Bengkulu.ac.id](http://www.umfats Bengkulu.ac.id)

**HALAMAN PERSETUJUAN**

Tugas Akhir dengan Judul “Analisis Implementasi *Brand Awareness* dan *Customer Relationship Marketing* Pada Perbankan Syariah di Kota Bengkulu (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Panorama Kota Bengkulu)” yang disusun oleh:

Nama : Reza Anggraini  
NIM : 2011140043  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Bentuk Tugas Akhir : Jurnal Ilmiah

Telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran Tim Pembimbing. Oleh karena itu, Tugas Akhir ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam Sidang *Munaqasyah* Tugas Akhir pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Bengkulu, 2024 M  
1445 H

Pembimbing I

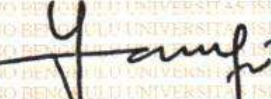
Pembimbing II

  
Eka Sri Wahyuni, S.E., MM  
NIP. 197705092008012014

  
Aan Shari M.M  
NIP. 198908062019031008

Mengetahui

Ketua Jurusan Ekonomi Islam

  
Yenti Sumarni, M.M  
NIP. 197904162007012020





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI SUKARNO BENGKULU  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211  
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172  
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

**HALAMAN PENGESAHAN**

Tugas Akhir dengan Judul “*Analisis Implementasi Brand Awareness dan Customer Relationship Marketing Pada Perbankan Syariah Di Kota Bengkulu Studi Kasus Pada Nasabah BSI KCP Panorama Kota Bengkulu*”

yang disusun oleh:

Nama : Reza Anggraini

NIM : 2011140043

Program Studi : Perbankan Syariah

Bentuk Tugas Akhir : Artikel Jurnal Ilmiah

Telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang *Munaqosyah* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 12 Juni 2024

Dirinyatakan LULUS. Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana dalam bidang Ekonomi Syariah dan diberi gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Bengkulu, Juni 2024 M

Zukaidah 1445 H

Tim Sidang Munaqosyah

  
Ketua  
**Dr. Nurul Hak, MA**

NIP. 196606161995031002

Sekretaris

  
**Citra Liza, M.Si**

NIP. 198710252020122006

  
Penguji 1

**Dr. Nurul Hak, MA**

NIP. 196606161995031002

Penguji 2

  
**Yetti Afrida Indra, M.Ag**

NIP. 198404142023212045

Mengetahui,

Dekan

  
**Prof. Dr. Supardi, M.Ag**

NIP. 196504101993031007

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Jurnal Ilmiah yang berjudul “Analisis Implementasi *Brand Awareness* dan *Customer Relationship Marketing* Pada Perbankan Syariah di Kota Bengkulu (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Panorama Kota Bengkulu),” adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Tugas Akhir ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
3. Di dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpanan dan ketidakbenaran dari pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, 2024 M  
1446 H

Mahasiswa yang menyatakan



Reza Anggraini  
NIM 2011140043



## MOTO

وُسْعَهَا إِلَّا نَفْسًا اللَّهُ يُكَلِّفُ لَا

"Allah tidak membebani seseorang melainkan  
sesuai dengan kesanggupannya."

Q.S Al Baqarah: 286



## PERSEMBAHAN

Puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan kemudahan sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini yang tiada terhingga shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Baginda Rasulullah SAW, atas risalah yang diberikan dan dengan kerendahan hati saya persembahkan skripsi ini yang terlahir di antara usaha dan doa orang-orang yang saya cintai, skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Cinta pertama dan panutanku Ayahanda Mulyadi.  
Terimakasih telah percaya atas semua keputusan yang telah penulis ambil untuk melanjutkan mimpinya, beliau yang ingin melihat anak perempuannya menyandang gelar seperti orang lain, ingin melihat anak perempuannya memakai toga, dan sekarang penulis persembahkan semua ini untuk ayah, ini bukan akhir untuk penulis membahagiakan ayah tapi ini baru awal.
2. Pintu surgaku, Ibunda Zaharia. Mustahil Penulis mampu melewati semua permasalahan yang penulis alami selama ini jika tanpa doa, ridha dan dukungan dari beliau. Terimakasih ibu. Berkatmu, nyatanya aku mampu
3. Saudara tercinta dan tersayang Arel Anggara Putra terima kasih telah memberikan dukungan dan semangat dalam proses perkuliahan ini.

4. Dosen pembimbingku Ibu Eka Sri Wahyuni, S.E., MM selaku pembimbing I dan Bapak Aan Shar, M.M selaku Dosen pembimbing II.
5. Sahabat-sahabat ku tercinta Yeza Dwi Putri, Fratmi Framita Sari dan Dhea Anggela yang telah menemani proses panjang yang dilalui bersama aku bahagia suka dan duka. Meskipun nanti kita berpisah jangan lupakan aku dan selalu ingat aku.
6. Teman-teman seangkatan prodi Perbankan Syariah terkhusus kelas B yang saya banggakan. Terima kasih buat kalian yang saling menyemangati dan memberikan dukungan satu sama lain dalam proses mengerjakan tugas akhir ini.
7. Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang menjadi kampus tempatku menimba ilmu dan almamaterku yang tercinta.

Terakhir terima kasih untuk diri sendiri karena telah menjadi manusia yang kuat dan patang menyerah untuk bertahan melewati semua ujian ini sampai selesai, dan bertahan dari banyaknya ketidakpercayaan, ketakutan, ketidak-beranian hingga sampai detik ini. Berbahagialah, Berbanggalah



## ABSTRAK

ANALISIS IMPLEMENTASI *BRAND AWARENESS* DAN  
*CUSTOMER RELATIONSHIP MARKETING* PADA  
PERBANKAN SYARIAH DI KOTA BENGKULU  
(Studi pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Panorama  
Kota Bengkulu)  
oleh Reza Anggraini, NIM 2011140043

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Brand Awareness* dan *Customer Relationship Marketing* terhadap keputusan pembelian nasabah di BSI KCP Panorama. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan observasi dan wawancara. Penelitian ini mengeksplorasi persepsi nasabah mengenai citra merek bank dan bagaimana hubungan berkelanjutan yang dibangun melalui pemasaran relasional mempengaruhi kepercayaan dan keputusan pembelian mereka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Brand Awareness* berperan penting dalam memperkuat citra bank dan meningkatkan kepercayaan nasabah, sementara *Customer Relationship Marketing* efektif dalam membangun hubungan yang bermakna dan berkelanjutan dengan nasabah. Strategi pemasaran yang fokus pada peningkatan kesadaran merek dan hubungan yang kuat dengan nasabah dapat meningkatkan loyalitas dan keputusan pembelian nasabah di BSI KCP Panorama.

**Kata Kunci** : *Implementasi, Brand Awareness, Customer Relationship Marketing, Perbankan Syariah.*

**ABSTRACT**  
**ANALYSIS OF IMPLEMENTATION OF BRAND AWARENESS  
AND CUSTOMER RELATIONSHIP MARKETING IN SHARIA  
BANKING IN BENGKULU CITY**

*(Study on Indonesian Sharia Bank Customers KCP Panorama  
Bengkulu City)*

*by Reza Anggraini, NIM 2011140043*

*This research aims to analyze the influence of brand awareness and customer relationship marketing on customer purchasing decisions at BSI KCP Panorama. This research uses a qualitative method with a descriptive approach. Data collection techniques in this research used observation and interviews. This research explores customers' perceptions of a bank's brand image and how ongoing relationships built through relationship marketing influence their trust and purchasing decisions. The research results show that brand awareness plays an important role in strengthening the bank's image and increasing customer trust, while customer relationship marketing is effective in building meaningful and sustainable relationships with customers. Marketing strategies that focus on increasing brand awareness and strong relationships with customers can increase customer loyalty and purchasing decisions at BSI KCP Panorama.*

**Keywords:** *Implementation, Brand Awareness, Customer Relationship Marketing, Sharia Banking*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas segala nikmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan jurnal ilmiah yang berjudul “Analisis Implementasi *Brand Awareness* dan *Customer Relationship Marketing* Pada Perbankan Syariah di Kota Bengkulu (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Panorama Kota Bengkulu),” Shalawat dan salam untuk Nabi besar Muhammad SAW yang telah berjuang untuk menyampaikan ajaran Islam sehingga umat Islam mendapatkan petunjuk ke jalan yang lurus baik di dunia maupun akhirat.

Penyusunan Tugas Akhir ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelas Sarjana Ekonomi (S.E.) pada Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Dalam proses penyusunan Jurnal Ilmiah ini, penulis mendapat bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini Penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada semua pihak yang menjadi bagian dalam penyelesaian Tugas Akhir ini, diantaranya:

1. Prof. Dr. Zulkarnain, M.Pd. Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menuntut ilmu hingga menyelesaikan studi ini.



2. Eka Sri Wahyuni, S.E., MM Selaku Pembimbing I dan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah membimbing saya dalam mengerjakan tugas akhir ini hingga selesai.
3. Yenti Sumarni, MM. Selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
4. Aan Shar, M.M selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, motivasi, semangat, arahan dan dukungan kepada Penulis dengan penuh kesabaran. Sehingga Penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan tepat waktu.
5. Kedua orang tua yang selalu mendukung, membimbing, dan mendoakan kesuksesan sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan benar.
6. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing serta memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.
7. Staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberikan pelayanan baik dalam hal administrasi.
8. Semua pihak dan teman-teman yang telah mendukung dalam penulisan Jurnal Ilmiah ini.

Dalam penyusunan jurnal ilmiah ini penulis menyadari masih banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh karena itu, penulis mohon maaf dan mengharapkan kriik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan Penulis ke depan.

Bengkulu, 2024 M  
1446 H  
Penulis,

Reza Anggraini  
NIM 2011140043



## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....	iii
MOTO.....	v
PERSEMBAHAN .....	vi
ABSTRAK.....	viii
<i>ABSTRACT</i> .....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN .....	3
A. Latar Belakang .....	3
B. Rumusan Masalah .....	10
C. Tujuan Penelitian .....	10
D. Kegunaan Penelitian.....	10
1. Secara Teoritis .....	10
2. Secara Praktis.....	11
E. Penelitian Terdahulu .....	11
F. Metode Penelitian .....	14
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	14
2. Waktu dan Tempat Penelitian .....	15
3. Informan Penelitian.....	15
4. Sumber Data.....	17



5. Teknik Pengumpulan Data.....	17
6. Teknik Analisis Data .....	19
G. Sistematika Penulisan.....	21
<b>BAB II KAJIAN TEORI .....</b>	<b>22</b>
A. Manajemen Perbankan Syariah.....	22
1. Pengertian Manajemen.....	22
2. Pengertian Manajemen Perbankan Syariah.....	24
3. Prinsip Manajemen Perbankan Syariah.....	25
4. Fungsi-fungsi Manajemen.....	28
B. Kerangka konseptual .....	42
<b>BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN.....</b>	<b>44</b>
A. Sejarah Bank Syariah Indonesia KCP Panorama.....	44
B. Produk BSI.....	47
C. Struktur Organisasi.....	57
1. Nilai-nilai Perusahaan .....	60
2. Letak BSI di Bengkulu Kota.....	60
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>62</b>
A. Hasil Penelitian .....	62
B. Pembahasan.....	91
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>94</b>
A. Kesimpulan .....	94
B. Saran.....	95
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>97</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 : Kerangka Konsep Penelitian

Bagan 21 : Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Form Validasi
- Lampiran 2 : Surat Penunjukan Pembimbing
- Lampiran 3 : Pra Penelitian
- Lampiran 4 : Surat Izin Penelitian
- Lampiran 5 : Surat Selesai Penelitian
- Lampiran 6 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 7 : Lembar Bimbingan I
- Lampiran 8 : Lembar Bimbingan II
- Lampiran 9 : Blangko nilai ujian komprehensif
- Lampiran 10 : Daftar hadir ujian komprehensif
- Lampiran 11 : Halaman Pengesahan
- Lampiran 12 : Nilai Artikel Jurnal Pembimbing I
- Lampiran 13 : Nilai Artikel Jurnal Pembimbing II
- Lampiran 14 : Pernyataan SKPI
- Lampiran 15 : Surat Keterangan Lulus Plagiarisme
- Lampiran 16 : Dokumentasi