

**OPTIMALISASI STRATEGI LAYANAN *MOBILE BANKING*
UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH BANK
MUAMALAT KANTOR CABANG PEMBANTU/KCP
NGANJUK**

SKRIPSI



Oleh :

Putri Fitriani Fajria
NIM. 12401173497

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
TULUNGAGUNG
DESEMBER 2021**

**OPTIMALISASI STRATEGI LAYANAN *MOBILE BANKING*
UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH BANK
MUAMALAT KANTOR CABANG PEMBANTU/KCP
NGANJUK**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Guna
Memperoleh Gelar Sarjana dalam Keilmuan
Perbankan Syariah



Oleh :

Putri Fitriani Fajria
NIM. 12401173497

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
TULUNGAGUNG
DESEMBER 2021**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Optimalisasi Strategi Layanan *Mobile Banking* Untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu/KCP Nganjuk” yang ditulis oleh Putri Fitriani Fajria, NIM 12401173497 telah diperiksa dan disetujui, serta layak diujikan.

Tulungagung, November 2021
Pembimbing,



Prof. Dr. Iffatin Nur, M. Ag.

NIP. 1973011119990320001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Muhamad Aqim Adlan, M.E.I

NIP. 197404162008011008

PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul “Optimalisasi Strategi Layanan Mobile Banking Untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu/KCP Nganjuk”. Yang telah ditulis oleh Putri Fitriani Fajria, NIM 12401173497 telah dipertahankan didepan dewan penguji pada : 10 Desember 2021 dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana dalam keilmuan Perbankan Syariah.

Dewan Penguji

Tanda Tangan

ketua/penguji:

Prof. Dr. Iffatin Nur, M.Ag

NIP. 1973011119990320001

Penguji Utama:

Prof. Dr. Agus Eko Sujianto, S.E., M.M

NIP. 197108072005011003

Sekretaris/Penguji:

Wahyu Dwi Warsitasari, M.Pd

NIP. 198707112019032018



Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. H. Dede Nurohman, M.Ag.
NIP. 19711218 200212 1 003

Lampiran 5. Pernyataan Keaslian Tulisan

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Putri Fitriani Fajria

NIM : 12401173497

Jurusan : Perbankan Syariah

Semester : IX (Sembilan)

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Optimalisasi Strategi Layanan *Mobile Banking* Untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu/KCP Nganjuk” ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya, dan bebas dari plagiarisme. Jika kemudian hari terbukti bukan karya sendiri atau melakukan plagiasi, maka saya siap di tindak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Tulungagung, 30 Oktober 2021

Saya yang menyatakan



Putri Fitriani Fajria

NIM. 12401173497



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI TULUNGAGUNG
UPT PUSAT PERPUSTAKAAN**

Jalan Mayor Sujadi Timur Nomor 46 Tulungagung - Jawa Timur 66221
Telepon (0355) 321513, 321656 Faximile (0355) 321656
Website : <http://iain-tulungagung.ac.id>

SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Putri Fitriani Fairia
NIM : 12401173497
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya Ilmiah : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) kepada Pusat Perpustakaan IAIN Tulungagung atas karya ilmiah saya berupa (*Skripsi*) yang berjudul:

*Optimalisasi Strategi Layanan Mobile Banking Untuk
Meningkatkan Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Kantor
Cabang Pembantu / KCP Nganjuk.*

Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini Pusat Perpustakaan IAIN Tulungagung berhak menyimpan, alih media/format, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tulungagung, 6 Januari 2022
Yang Menyatakan,



Putri Fitriani Fairia