

## ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Optimalisasi Strategi Layanan *Mobile Banking* Untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu/KCP Nganjuk” ini ditulis oleh Putri Fitriani Fajria, NIM 12401173497, Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung. Dibimbing oleh Prof. Dr. Iffatin Nur, M.Ag.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh pengembangan era digital yang semakin canggih dan lebih memudahkan. Pemanfaatan teknologi pada sektor perbankan sangat membantu dalam proses pelayanan. Perbankan harus memberikan trobosan – trobosan agar kegiatan perbankan tetap berjalan dan memberikan pelayanan secara optimal kepada setiap nasabah dan dapat meningkatkan rasa kepuasan kepada setiap nasabah yang dapat berdampak positif pada tingkat loyalitasnya. Pada penelitian ini terdapat tiga masalah, yaitu bagaimana sistem optimalisasi *mobile banking*, bagaimana desain optimalisasi *mobile banking* dan bagaimana strategi layanan *mobile banking* untuk meningkatkan loyalitas nasabah di Bank Muamalat KCP Nganjuk. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan sistem, desain dan strategi layanan *mobile banking* untuk meningkatkan loyalitas nasabah di Bank Muamalat KCP Nganjuk.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif yaitu teknik analisis deskriptif dengan sumber data yang diperoleh dari wawancara mendalam. Sumber data yang diperoleh yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari lokasi penelitian dengan melakukan wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi dengan pihak bank dan nasabah. Data sekunder diperoleh dari literatur seperti buku, jurnal, dan karya ilmiah lainnya.

Hasil penelitian yang diperoleh (1) Sistem optimalisasi *mobile banking* yang diterapkan oleh Bank Muamalat KCP Nganjuk dalam meningkatkan rasa loyalitas setiap nasabahnya yaitu sistem *mobile banking* memberikan kemudahan kepada para nasabah dan *mobile banking* senantiasa mengadakan *update* layanan, dengan memperbaiki sistem agar lebih lengkap dan dilakukan secara berkala sesuai dengan kebutuhan. (2) Desain optimalisasi *mobile banking* yang dilakukan oleh Bank Muamalat KCP Nganjuk dalam meningkatkan rasa loyalitas pada nasabah yaitu memperhatikan fitur-fitur *mobile banking* agar tetap dapat diakses dengan mudah dan memiliki fitur-fitur yang menarik (3) Optimalisasi strategi layanan *mobile banking* dalam meningkatkan loyalitas nasabah Bank Muamalat KCP Nganjuk yaitu, dengan melakukan dan menerapkan lima dimensi yakni *tangibles*, *realibility*, *responsiveness*, *assurannce*, dan *emphaty*. Dalam mengoptimalkan *mobile banking* Bank Muamalat juga memberikan sosialisasi kepada nasabah antara lain mengedukasi nasabah, mengajak nasabah menggunakan *mobile banking*, sosialisasi dimedia sosial, mengoptimalkan sistem keamanan perbankan, serta memperbanyak fitur-fitur yang dibutuhkan nasabah.

**Kata kunci : Desain, Loyalitas, *Mobile Banking*, Optimalisasi, Strategi Layanan**

## ABSTRACT

The thesis entitled "Optimizing the Strategy of Mobile Banking Services to Increase Customer Loyalty of Bank Muamalat Sub-Branch Office/KCP Nganjuk" was written by Putri Fitriani Fajria, NIM 12401173497, Department of Islamic Banking, Faculty of Economics and Islamic Business, University of Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung. Supervised by Prof. Dr. Iffatin Nur, M.Ag.

This research is motivated by the development of an increasingly sophisticated and easier digital era. Utilization of technology in the banking sector is very helpful in the service process. Banks must provide breakthroughs so that banking activities can continue to run and provide optimal service to each customer and can increase the sense of satisfaction for each customer which can have a positive impact on the level of loyalty. In this study, there are three problems, namely how to optimize the mobile banking system, how to design mobile banking optimization and how to strategy mobile banking services to increase customer loyalty at Bank Muamalat KCP Nganjuk. This study aims to describe the system, design and strategy of mobile banking services to increase customer loyalty at Bank Muamalat KCP Nganjuk.

The method used in this study is a qualitative research method, namely descriptive analysis techniques with data sources obtained from in-depth interviews. Sources of data obtained are primary data and secondary data. Primary data was obtained from the research location by conducting in-depth interviews, observations and documentation with banks and customers. Secondary data is obtained from literature such as books, journals, and other scientific works.

The research results obtained (1) The mobile banking optimization system implemented by Bank Muamalat KCP Nganjuk in increasing the sense of loyalty of each customer, namely the mobile banking system provides convenience to customers and mobile banking always updates services, by improving the system so that it is more complete and carried out regularly. periodically as needed. (2) Mobile banking optimization design carried out by Bank Muamalat KCP Nganjuk in increasing loyalty to customers, namely paying attention to mobile banking features so that they can still be accessed easily and have attractive features (3) Optimization of mobile banking service strategies in improving customer loyalty of Bank Muamalat KCP Nganjuk, namely, by implementing and implementing five dimensions, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. In optimizing mobile banking, Bank Muamalat also provides socialization to customers, including educating customers, inviting customers to use mobile banking, socializing on social media, optimizing the banking security system, and increasing the features needed by customers.

**Keywords: Design, Loyalty, Mobile Banking, Optimization, Service Strategy**