

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Penerapan *E-Banking* dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah di Bank Muamalat KC Kediri” ini ditulis oleh Puji Sulis Stiani, NIM. 17401163028, pembimbing Muhamad Aqim Adlan, S.Pd.I.,M.E.I.

E-banking kini sudah menjadi kebutuhan bagi dunia perbankan karena kemudahan layanan ini dan dapat dilakukan dimana saja, dengan adanya kedua layanan ini bank tidak perlu membuka banyak kantor cabang karena nasabah dapat melakukan transaksi melalui layanan internet dan M-Banking. Di tengah-tengah persaingan yang tinggi, Bank Muamalat KC Kediri berusaha melayani kebutuhan masyarakat secara luas melalui pelayanan dan fasilitas yang dimilikinya. Khususnya dalam pelayanan *e-banking*, Bank Muamalat KC Kediri sangat yakin dalam kelebihan pelayanannya. Seperti tampilan menu *e-banking* yang mudah dipahami dan digunakan oleh nasabah awam sekalipun. Fitur-fitur yang disediakan lengkap dan penataannya sesuai dengan prioritas kebutuhan pengguna pada umumnya. Ikon menu yang menarik, kreatifitas pemilihan background menu yang membuat pengguna nyaman.

Penelitian ini meneliti tentang persamaan dan perbedaan *m-banking* dan *internet banking* sendiri, penerapan *m-banking*, serta penerapan *internet banking*. Peneliti menggunakan metode kualitatif dan melakukan pengumpulan data menggunakan tehnik observasi dan wawancara. Adapun sumber data dalam penelitian ini adalah manajer, customer service, dan nasabah Bank Muamalat KC Kediri.

Terdapat persamaan *m-banking* dan *internet banking*. Pada *internet banking* dan *m-banking* nasabah dapat menggunakan layanan internet. Nasabah dapat melakukan pengecekan saldo, transfer uang, dan pembayaran *online* baik melalui *m-banking* dan *internet banking*. Terdapat perbedaan antara *m-banking* dan *internet banking* Bank Muamalat KC Kediri. *M-banking* dapat diakses melalui perangkat HP atau smartphone. *M-banking* dapat diakses melalui Muamalat DIN. *Internet banking* dapat diakses melalui aplikasi web browser dengan mengunjungi website bank muamalat melalui berbagai gawai yang berupa smartphone, laptop, computer dan perangkat lainnya via online. Pada *internet banking* tidak bisa mengakses melalui aplikasi Muamalat DIN sedangkan *m-banking* bisa melalui aplikasi tersebut. *M-banking* dapat menjangkau fitur *e-banking* yang lebih efisien daripada *internet banking*. Penerapan *m-banking* untuk mempertahankan loyalitas nasabah dilakukan dengan berbagai strategi. Pihak Bank Muamalat KC Kediri meyakinkan nasabah bahwa layanan *m-banking* di Bank Muamalat KC Kediri sendiri adalah untuk memberikan kemudahan. Kemudahan itu diberikan agar pelanggan tidak perlu mengantri di bank untuk mendapatkan pelayanan. Bank Muamalat KC Kediri berusaha melindungi kepercayaan dengan rasa keadilan, transparansi, penuh tanggungjawab, dan rasa keamanan.

Kata kunci : *E-Banking*, Loyalitas

ABSTRACT

The thesis with the title "Application of E-Banking in Increasing Customer Loyalty at Bank Muamalat KC Kediri" was written by Puji Sulis Stiani, NIM. 17401163028, supervisor Muhamad Aqim Adlan, S.Pd.I., M.E.I.

E-banking has now become a necessity for the banking world because of the ease of this service and can be done anywhere. With these two services, banks do not need to open many branch offices because customers can carry out transactions via internet and M-Banking services. In the midst of high competition, Bank Muamalat KC Kediri strives to serve the needs of the wider community through the services and facilities it has. Especially in e-banking services, Bank Muamalat KC Kediri is very confident in the advantages of its services. Like the e-banking menu display that is easy to understand and use even by ordinary customers. The features provided are complete and the arrangement is in accordance with the priority needs of users in general. The menu icons are attractive, the creativity in selecting menu backgrounds makes users comfortable.

This research examines the similarities and differences between m-banking and internet banking itself, the application of m-banking, and the application of internet banking. Researchers used qualitative methods and collected data using observation and interview techniques. The data sources in this research are managers, customer service and customers of Bank Muamalat KC Kediri.

There are similarities between m-banking and internet banking. In internet banking and m-banking customers can use internet services. Customers can check balances, transfer money and make online payments via m-banking and internet banking. There are differences between m-banking and internet banking at Bank Muamalat KC Kediri. M-banking can be accessed via cellphone or smartphone devices. M-banking can be accessed via Muamalat DIN. Internet banking can be accessed via a web browser application by visiting the Bank Muamalat website via various devices in the form of smartphones, laptops, computers and other devices online. Internet banking cannot be accessed via the Muamalat DIN application, while m-banking can be accessed via this application. M-banking can reach e-banking features that are more efficient than internet banking. The implementation of m-banking to maintain customer loyalty is carried out using various strategies. Bank Muamalat KC Kediri assures customers that the m-banking service at Bank Muamalat KC Kediri itself is to provide convenience. This convenience is provided so that customers do not have to queue at the bank to get service. Bank Muamalat KC Kediri strives to protect trust with a sense of justice, transparency, full responsibility and a sense of security.

Keywords: E-Banking, Loyalty