

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian pembahasan di atas, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Implementasi *growth hacking* dalam digital banking di Bank Muamalat Mojokerto dengan cara memasarkan layanan Muamalat DIN melalui media sosial yang dimiliki. Setiap media sosial selalu mempromosikan layanan yang mengarah pada Muamalat DIN, hal ini dikarenakan semua transaksi dapat terakomodasi didalamnya. Adapun tahapan *growth hacking* pada pemasaran Muamalat DIN melalui medsos antara lain pertama *aquisition* atau pengenalan produk pada beberapa media sosial mengarahkan pada penggunaan layanan Muamalat DIN. Kedua *activation* atau aktivasi bagi nasabah yang tertarik dengan adanya QRIS berisi link yang arahnya untuk mendownload Muamalat DIN. Ketiga *retention* atau menjaga nasabah yang tertarik dengan produk Bank, berbagai bentuk pertanyaan pengunjung media sosial akan diarahkan pada kunjungan ke kantor cabang terdekat atau melalui Muamalat DIN untuk layanan online. Keempat *revenue* atau produk yang telah digunakan nasabah. Berdasarkan berbagai media sosial yang digunakan, bahwa Instagram yang paling banyak menarik minat nasabah. Kelima *referral* atau menjaga loyalitas nasabah dilakukan dengan memberikan produk sesuai kebutuhan nasabah.
2. Bank Muamalat Mojokerto dapat meningkatkan kualitas layanan dengan terpenuhi beberapa indikator didalamnya. Pertama *tangibles* atau sarana dan prasarana yang memadai. Kedua *realibility* atau kemampuan CS dan Teller yang baik karena adanya

evaluasi baik *service quality* ataupun *individual quality*. Selain itu adanya *training* sebagai pembekalan bagi karyawan baru serta adanya *role play* untuk menunjukkan cara melayani nasabah dengan baik. Ketiga *responsiveness* telah terpenuhi dengan baik menurut nasabah. Keempat *assurance* atau jaminan kualitas layanan bahwa CS dan Teller telah memiliki standar etika dalam melayani nasabah. Selain itu tidak banyak komplain terkait kinerja CS ataupun Teller. Kelima *empathy* bahwa adanya *small talk* sebagai salah satu cara menghadapi masalah nasabah.

B. Saran

Pihak Bank Muamalat Mojokerto perlu mengajukan usulan dalam ketersediaan akun media sosial untuk setiap Kantor Cabang. Agar dapat menarik minat masyarakat sekitar lebih luas. Karena selama akun media sosial Bank Muamalat hanya dari pusat, segala informasi diperoleh langsung dari server pusat. Perlunya mengenalkan layanan digital lain dari Bank Muamalat, walaupun Muamalat DIN dapat memenuhi berbagai kebutuhan transaksi nasabah. Hal ini bertujuan agar jumlah peminat layanan digital lain seimbang. Seperti yang diketahui bahwa membuat suatu teknologi layanan membutuhkan pikiran dan material yang sangat besar. Terkait menjaga loyalitas nasabah, Bank Muamalat Mojokerto dapat mengoptimalkan strategi promosi. Sehingga tidak hanya memahami kondisi kebutuhan nasabah, melainkan terdapat daya tarik lainnya.