

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di PT. BPRS Lantabur Tebuireng Jombang , maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Aplikasi Lantabur Mobile merupakan aplikasi di PT. BPRS Lantabur Tebuireng Jombang yang dirancang untuk menunjang kualitas pelayanan. Layanan Lantabur *Mobile* tersebut sangat membantu dan mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi tanpa dengan harus datang langsung ke kantor. Lantabur *Mobile* menyediakan berbagai fitur, diantaranya cek informasi saldo, cek informasi mutasi, Transfer, Donasi (ziswaf), E- santri, dan Produk yang ditawarkan. Dengan adanya layanan Lantabur Mobile tidak hanya menguntungkan bagi pihak nasabah saja, tetapi juga pihak lembaga karena dapat memudahkan pihak PT.BPRS Lantabur Tebuireng Jombang dalam memberikan layanan melalui Lantabur *Mobile* selain itu profit meningkat dikarenakan adanya transaksi yang dilakukan nasabah melalui aplikasi tersebut. Tidak hanya keuntungan tetapi aplikasi Lantabur *Mobile* harus menggunakan koneksi jaringan yang baik, jika koneksi buruk maka transaksi gagal.
2. Dengan adanya layanan Lantabur *Mobile* yang di dasarkan dengan teori tingkat kualitas layanan yang dikemukakan oleh Purnomo, yang menyebutkan indikator untuk mengetahui tingkat kualitas layanan yaitu pertanggungjawaban, efisiensi transaksi, bantuan kepada nasabah,

keamanan pelayanan, kemudahan penggunaan dan performa. Didalam indikator tersebut bahwa PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang mampu meningkatkan kualitas layanannya dengan baik berdasarkan indikator kualitas layanan. PT. BPRS Lantabur Tebu Ireng Jombang mampu meningkatkan pelayanan melalui aplikasi Lantabur Mobile, PT. BPRS Lantabur Tebuireng Jombang dibuktikan telah mencapai angka 5.600 lebih pengguna. Hal ini ditunjukkan peningkatan setiap tahunnya. PT. BPRS Lantabur Tebuireng Jombang akan terus berupaya meningkatkan kualitas layanan, kebutuhan, dan keinginan nasabahnya dapat terpenuhi sehingga kualitas layanan melalui Lantabur *Mobile* dapat meningkat.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, peneliti ingin menyampaikan beberapa saran yang mungkin dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan di PT. BPRS Lantabur Tebuireng Jombang.

1. Bagi PT. BPRS Lantabur Tebuireng Jombang.

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan mengenai pentingnya *mobile banking*. Dengan adanya kualitas layanan yang baik dalam kegiatan *mobile banking* atau yang dikenal dengan *lantabur mobile*, akan berdampak positif pada lembaga PT. Lantabur Tebuireng Jombang

2. Bagi Peneliti Selanjutnya.

Bagi peneliti diharapkan mampu menambah ilmu pengetahuan, menambah referensi, dan mengembangkan penelitian mengenai *mobile banking*.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Guspul. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah." *Jurnal PPKM UNSIQ* 2, no. 1 (2014): 41.
- Anggito, Albi. *Metode Penelitian Kualitatif*. CV.Jejak. Jawa Barat, 2018.
- Anisya Rizky Meiaustuty. "Peran Digitalisasi Perbankan Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada Bank Muamalat KCP Madiun." (Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri, 2023.
- Arikunto, Suharsimi. *No Title Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cip. Jakarta, 2006.
- Asti Marlina. "Digitalisasasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah." *Jurnal Ilmiah Inovator*, 2018.
- Cecep Abdul. "Perkembangan Teknologi Informasi Komunikasi/ICT Dalam Berbagai Bidang." *Fakultas Tekhnik* 2, no. 2 (2021): 3.
- Darmawan dan Muhammad Iqbal Fasa. *Manajemen Lembaga Keuangan Syariah*. UNY Press. Yogyakarta, 2020.
- Dwi Setyaningrat. "Peran Digitalisasi Perbankan Dalam Melalui Technology Acceptance Model (TAM) Dalam Meningkatkan Inklusi Keuangan Pada Bank Syariah (Studi Kasus BSI KC Kediri Hayam Wuruk)." (Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri, 2023.
- Hardani. *Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*. CV.Pustaka. Yogyakarta, 2020.
- Hasan Sultoni. "Bank Syariah Di Dunia International." *Ekonomi Syariah* 7, no. 2 (2020): 35.
- Herwansyah Mualela. "Upaya Mempromosikan Dan Mensosialisasikan Penggunaan Informasi Aplikasi Pegadaian Digital Service (Pds) Untuk Meningkatkan Kinerja Pelayanan Pt. Pegadaian CP Losari." Universitas Islam Sultan Agung, 2022.
- Jeffrey Z.C Nelwan. "Layanan Internet Banking Dan Mobile Banking Di Bank KB Bukopin," 2021, 5.
- Kasmir. *Etika Customer Service*. Raja Grafi. Jakarta, 2005.
- Kasmir. *Pemasaran Bank*. Kencana. Jakarta: Edisi revisi cetakan 3, 2008.
- Moelong, Lexy J. *Metode Penelitian Kualitatif*. Remaja Ros. Bandung, 2008.

- Muhammad. *Metodologi Penelitian Dengan Pendekatan Kualitatif*. PT.Raja Gr. Jakarta, 2008.
- Narbuko, Cholid dan Achmadi, Abu. *Metode Penelitian*. Bumi Aksar. Jakarta, 2002.
- Nasmah. “Peningkatan Minat Nasabah Melalui Layanan Internet Banking Bri Ujung Lero (Analisis Manajemen Syariah).” Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare, 2020.
- Nur Aini. *Montase Pembelajaran*. Edited by Uwais Inspirasi Indonesia. Ponorogo, 2018.
- Nurdi, Ismail. *Metodologi Penelitian Sosial*. Sahabat Ce. Surabaya, 2019.
- Popon Srisulilawati. *Kualitas Pelayanan Dan Strategi Promosi Terhadap Loyalitas Nasabah*. CV. Pena P. Jawa Tengah, 2020.
- Prastowo, Andi. *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Ar-Ruzz Me. Jogjakarta, 2012.
- Purnomo. “Layanan SMS Banking Dan Internet Banking Bank Syariah Untuk Meningkatkan Customer Experience.” *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis* 8, no. 1 (2020): 7.
- Rahmadi. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Antasari P. Banjarmasin, 2011.
- S. Sulistyowati. “Peran Lembaga Keuangan Mikro Syariah Dalam Membangun Ekonomi Yang Berkelanjutan Dan Inklusif.” *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Akutansi* 3, no. 2 (2023): 48. <https://doi.org/10.55606/jebaku.v3i2.1690>.
- S.Sulistyowati. “Green BMT DAN Mobile UGT : Perspektif Eco-Theology.” *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis Islam* 6, no. 3 (2023): 64. <https://journal.unesa.ac.id/index.php/jei/article/view/27538>.
- S.Sulistyowati. “Peluang Dan Tantangan Lembaga Keuangan Syariah Non Bank Dalam Perspektif Islam.” *Wadiah* 5, no. 2 (2021): 38–66. <https://doi.org/10.30762/wadiah.v5i2.3511>.
- S.Sulistyowati. “Peningkatan Literasi Dan Inklusi Green Banking Pada Komunitas Remaja Dan Anak-Anak Rantau Warga Indonesia Di Malaysia.” *Welfare: Jurnal ...* 1, no. 4 (2023): 743–47. <https://doi.org/https://jurnalfebi.iainkediri.ac.id/index.php/Welfare>.
- Setiawan, Johan. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. CV Jejak. Sukabumi, 2018.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Alfabeta. Bandung, 2013.
- Sukardi. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bumi Aksar. Jakarta, 2004.

- Sulistyowati, Qristin, Bayu. "Uplifting Indonesian Migrant Workers : Green Banking Empowerment from an Islamic Perspective." *International of Community Cre of Humanity (UCCH)* 1, no. 03 (2023): 323–38. <https://journal.lsmsharing.com/ijcch/article/view/10>.
- Sulistyowati. "HAJJ FUND INVESTMENT DEVELOPMENT STRATEGY SHARIA INVESTMENT MANAGEMENT PERSPECTIVE." *El Dinar Jurnal Keuangan Dan Perbankan Syariah* 10, no. 2 (2022): 148–62. <https://doi.org/https://doi.org/10.18860/ed.v10i2.16318>.
- Sulistyowati,S. "Settlement Of Non-Performing Lending In Sharia Banking Through Kpknl Surabaya From The Perspective Of Islamic Law." *Al-Daulah: Jurnal Hukum Dan Perundangan Islam* 11, no. 2 (2021): 197–223. <https://doi.org/https://doi.org/10.15642/ad.2021.11.2>.
- Sulistyowati, S. "Analisa Akad Hutang Piutang Yang Diterapkan Pada Baitul Maal Wa Tamwil (Bmt) Makmur Mandiri Periode Tahun 2019-2021." *AL HUKMU: Journal of Islamic Law and Economics* 02, no. 1 (2023): 1–6. <https://doi.org/10.54090/hukmu.104>.
- Wiwik Sulistyowati. *Kualitas Layanan Teori Dan Aplikasinya*. UMSIDA Pre. Sidoarjo, 2018.