

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, H. B. (2014). *Metode Penelitian Ekonomi Islam Muamalah*.
- Afifah, F. D. N, Ruba, M. G, & Utama, Y. Y. (2023). Analisis Manajemen Digital dalam Mengoptimalkan Kinerja Bisnis. *Proceedings of Islamic Economics, Business, and Philanthropy*, 2(1), 11-23.
- Andriani, A., & Putri, O. A. (2022). Perkembangan teknologi finansial dan total pembiayaan: analisis strategi Bank syariah di Indonesia. *Jurnal of Economics and Policy Studies*, 3(01), 1-14.
- Arief, M. (2020) “Strategi Daya Saing Muamalat Mobile di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kayutangi”
- Bekti Iman Sari Winahyu, B. (2020) “Pengaruh Kenyamanan, Kemudahan Transaksi, Kepercayaan, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Untuk Pengguna Muamalat DIN (Digital Islamic Network) Pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar”
- Cahyadi, R. (2016). *Inovasi kualitas pelayanan publik pemerintah daerah*. Fiat Justicia Jurnal Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Lampung, 10(3), 569-586.
- Cahyani, P. D. (2016). Tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan perbankan syariah di Yogyakarta. *Esensi: Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 6(2), 151-162.
- Chusniyah, I., & Fauza, N. (2022). Pelatihan Digital Marketing Bagi Pelaku UMKM Sebagai Upaya Peningkatan Pemasaran Di Masa Pandemi Bagi Masyarakat. *Khidmatuna: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2(2), 138-149.
- Departemen Pendidikan Nasional (2014), *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Keempat*, (Jakarta:PT. Gramedia Pustaka Utama)
- DeReMa, (2016) Jurnal Manajemen, Vol. 11, No, 2
- Djamal, M. (2015). *Paradigma penelitian kualitatif*.
- Jogiyanto, (2007) *Sistem Informasi Keperilakuan* (Yogyakarta: Andi)
- Kartika, B.R. (2020) “Pengaruh Pengetahuan, Kepercayaan dan Kemudahan Penggunaan Mobile Banking Muamalat DIN Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Secara Online pada Bank Muamalat Cabang Palu”
- Kurniawati, H. A., Arif, A., & Winarno, W. A. (2017). Analisis minat penggunaan mobile banking dengan pendekatan Technology Acceptance Model (TAM)

yang telah dimodifikasi. *E-Journal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi*, 4(1), 24-29.

Lestari, W.S. (2019) “*Penggunaan Fasilitas E-Banking Dalam Menarik Minat Nasabah Pada Pt. Bank Muamalat, TBK KCP SM. Raja Medan*”

Masruroh, N. (2022) “*Analisis Layanan Muamalat DIN Dalam Meningkatkan Jumlah Transaksi Transfer Perspektif Manajemen Syariah (Studi Kasus Bank Muamalat KCP Mojokerto)*, Skripsi IAIN Kediri.

Mawarni, R. (2021). Penerapan Digital Banking Bank Syariah Sebagai Upaya Customer Retention Pada Masa Covid-19. *Al Iqtishod: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Ekonomi Islam*, 9(2), 39-54.

Moleong, L. J. (2014). *Metode penelitian kualitatif edisi revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Mulyawan, R. (2016) *Birokrasi dan Pelayanan Publik*, (Sumedang: UNPAD PRESS)

Nurastuti, W. (2011) *Teknologi Perbankan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu)

Sriwidodo, U., & Indriastuti, R. T. (2010). *Pengaruh dimensi kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan nasabah*. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, 10(2).

Sugiyono, (2016) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D* (Bandung: Alfabet cv)

Suharsimi, A. (2006). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 134.

Supriyono, M. (2011) *Buku Pintar Perbankan*, (Yogyakarta: ANDI)

Syakur, A., & Zainuddin, M. (2020). Analisis Penghimpunan Lembaga Amil Zakat Nasional dan Lembaga Amil Zakat Daerah. *ISTITHMAR: Jurnal Studi Ekonomi Syariah*, 4(1).

Syamsir, T. (2014). Organisasi & Manajemen (Perilaku, Struktur, Budaya & Perubahan Organisasi). *Bandung: Alfabeta*.

Theriady, H. S., & Ginting, D. B. (2015). Analisis Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Resiko, Kepercayaan Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Dalam Menggunakan E-Banking. *Media Informatika*, 14(2), 117-141.

<https://www.bankmuamalat.co.id>

<https://www.ojk.go.id>

LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Izin Melakukan Riset Penelitian

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KEDIRI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jl. Sunan Ampel No. 7 Ngronggo Kota Kediri 64127 Telp. (0354) 689282, Fax. (0354) 686564
 Website: www.iainkediri.ac.id



Nomor : 1932 In.36/D4/PP.04.01.06/10/2023
 Lamp. : 1 (satu) berkas
 Hal : **MOHON IZIN RISET/PENELITIAN**

Kediri, 17 Oktober 2023

Kepada Yth.
 PIMPINAN BANK MUAMALAT KCP LAMONGAN

Di
 Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat kami beritahukan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : LAILATUR MAGHFIROH
 Nomor Induk : 934201319
 Semester : IX (Sembilan)
 Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah
 Tahun Akademik : 2023/2024

Dalam rangka menyelesaikan studi dan menyusun skripsinya perlu melakukan penelitian lapangan. Untuk itu kami mohon agar mahasiswa yang bersangkutan diberi izin dan kesempatan untuk melakukan penelitian di wilayah/lembaga yang menjadi wewenang Bapak/Tbu, dalam bidang-bidang yang terkait dengan judul Skripsinya, yaitu :

STRATEGI PEMASARAN PRODUK TABUNGAN HAJI DI BANK MUAMALAT KCP LAMONGAN DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH

Mahasiswa yang melaksanakan riset/penelitian, berkewajiban mentaati semua peraturan yang berlaku di lembaga/instansi tempat penelitiannya.

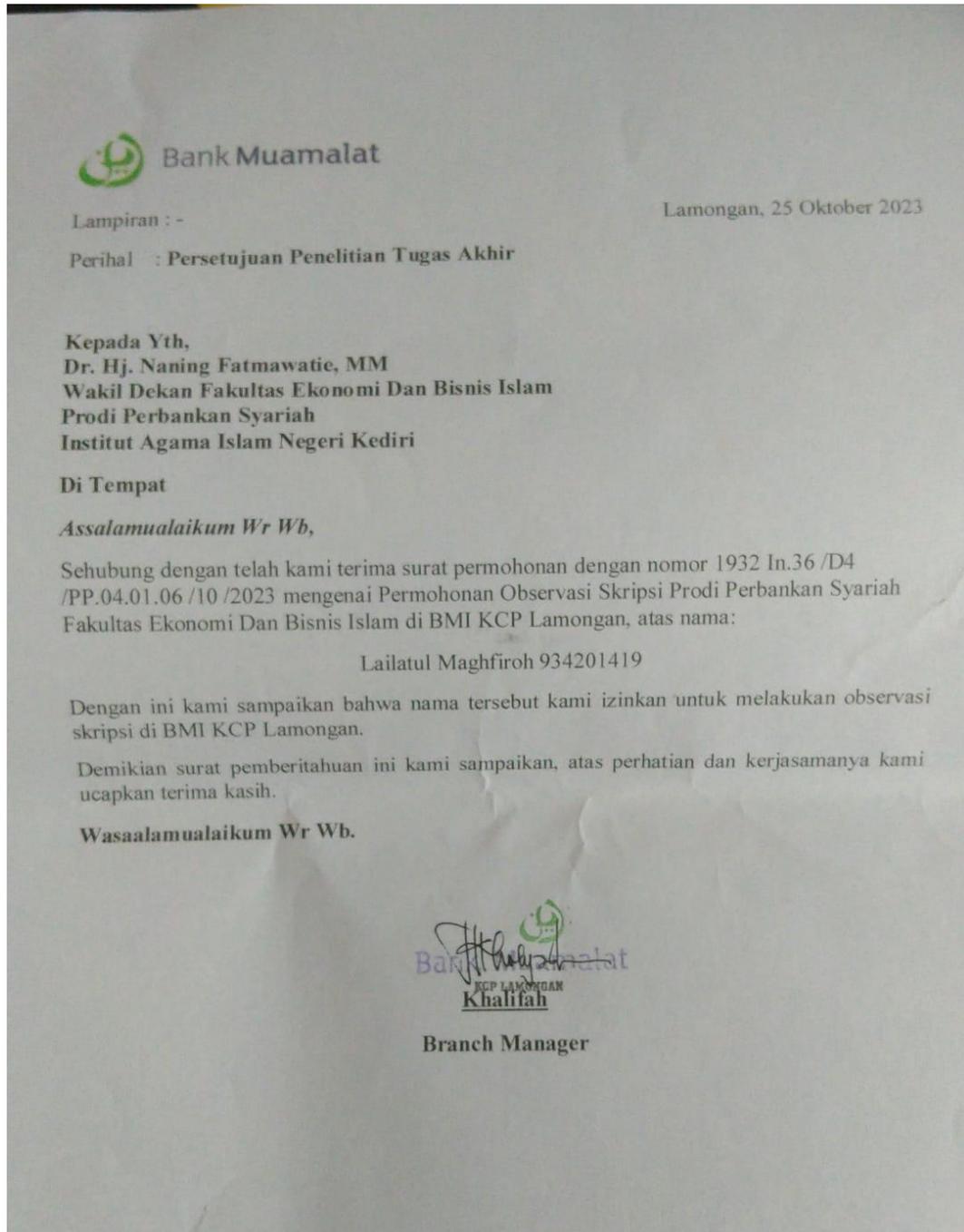
Demikian dan atas perkenan dan kerjasamanya kami sampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.


 Kepala Bagian Tata Usaha,
HURRIYA EVARINI, S.E.
 NIP. 19702 199803 2 002

TEMBUSAN disampaikan kepada :

1. Yang Bersangkutan
2. Arsip

Lampiran 2: Surat Keterangan Balasan Telah Melakukan Penelitian

Lampiran 3: Pedoman Wawancara

WAWANCARA PERAN MUAMALAT DIN (*DIGITAL ISLAMIC NETWORK*) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN NASABAH BANK MUAMALAT KCP LAMONGAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, sehingga untuk memperoleh validasi dan data yang lengkap diperlukan pedoman wawancara. Pedoman wawancara ini merupakan rangkuman dari pokok-pokok permasalahan penelitian.

A. Lokasi Penelitian

Penelitian yang dilakukan bertempat pada kantor Bank Muamalat KCP Lamongan yang beralamatkan Jl. Lamongrejo No.75, Sidokumpul, Kec. Lamongan, Kabupaten Lamongan, Jawa Timur 62214.

B. Daftar Pertanyaan

Pertanyaan yang disusun dan diajukan kepada subjek penelitian atau informasi yang kepada pemilik atau pengelola Bank Muamalat KCP Lamongan. Berikut daftar pertanyaan yang peneliti buat guna memperoleh informasi, diantaranya sebagai berikut:

Matrik Wawancara

No.	Pertanyaan	Karyawan Bank Muamalat	Nasabah
1.	Bagaimana sejarah berdirinya Bank Muamalat KCP Lamongan?	✓	
2.	Apa visi dan misi Bank Muamalat KCP Lamongan?	✓	
3.	Bagaimana struktur organisasi Bank Muamalat KCP Lamongan?	✓	

4.	Apa layanan yang diberikan Bank Muamalat KCP Lamongan kepada nasabah pada zaman digital saat ini?	✓	
5.	Bagaimana penggunaan aplikasi muamalat DIN pada Bank Muamalat KCP Lamongan?	✓	
6.	Apakah muamalat DIN bisa diakses nasabah dari berbagai usia?	✓	
7.	Apa saja kemudahan yang diberikan Bank Muamalat KCP Lamongan kepada nasabah dalam penggunaan muamalat DIN?	✓	
8.	Bagaimana Bank Muamalat KCP Lamongan dalam memasarkan haplikasi Muamalat DIN?	✓	
9.	Bagaimana peran muamalat DIN dalam meningkatkan kualitas pelayanan nasabah?	✓	
10.	Apakah aplikasi Muamalat DIN ini aman untuk digunakan oleh nasabah?	✓	
11.	Apa saja fitur-fitur yang ada didalam aplikasi Muamalat DIN?	✓	
12.	Apakah fitur-fitur yang ada di Muamalat DIN ini sudah sesuai dengan kebutuhan nasabah?	✓	
13.	Bagaimana cara penanganan jika nasabah mengalami kendala saat melakukan transaksi?	✓	

14.	Apa yang anda ketahui tentang aplikasi Muamalat DIN?		✓
15.	Apa saja kemudahan yang anda dapatkan saat menggunakan aplikasi muamalat DIN?		✓
16.	Apakah aplikasi muamalat DIN ini memudahkan anda dalam melakukan kegiatan sehari-hari?		✓
17.	Apa saja kendala saat melakukan transaksi melalui aplikasi Muamalat DIN?		✓
18.	Apakah anda puas dengan layanan Muamalat DIN?		✓

Lampiran 4: Dokumentasi Saat Observasi dan Wawancara



Gambar depan dan dalam ruangan kantor Bank Muamalat KCP Lamongan



Wawancara dengan pihak Bank Muamalat KCP Lamongan



Wawancara dengan nasabah pengguna muamaalat DIN Bank Muamalat KCP
Lamongan

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Lailatul Maghfiroh, lahir di Lamongan, Jawa Timur pada tanggal 3 Desember 2001. Penulis bertempat tinggal di Desa Gendongkulon, Kecamatan Babat Kabupaten Lamongan. Penulis merupakan anak tunggal dari pasangan suami istri Bapak Achmad Ta'im dan Ibu Murjiati. Pendidikan yang telah ditempuh oleh penulis TK Al-Wardah Gendongkulon lulus pada tahun 2007. Lalu melanjutkan di tingkat sekolah dasar di MI Hayatul Islam Gendongkulon dan lulus pada tahun 2013. Lalu melanjutkan pada tingkat SMP di SMPN 1 Babat dan lulus pada tahun 2016. Kemudian melanjutkan di MAN 2 Lamongan dan lulus pada tahun 2019. Setelah itu penulis melanjutkan dan menyelesaikan studi program sarjana (S-1) di IAIN Kediri Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Program Studi Perbankan Syariah.