

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan oleh peneliti mengenai strategi pemasaran aplikasi Muamalat DIN dalam meningkatkan jumlah nasabah KCU Kediri disimpulkan sebagai berikut :

1. Bank Muamalat Cabang Kediri menggunakan strategi dengan menyediakan layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat dengan tujuan mempermudah transaksi nasabah, selain itu memberikan kenyamanan dan kemudahan dalam mendapatkan informasi melakukan komunikasi melalui Muamalat DIN yang sudah disediakan Bank Muamalat. Strategi yang dilakukan oleh Bank Muamalat DIN dengan memberikan aplikasi Muamalat DIN yang dapat diakses di Android maupun IOS sehingga sangat mempermudah nasabah untuk melakukan pembayaran hanya melalui *Handpone* saja tidak perlu ke ATM atau melalui Bank. Selain itu, fitur yang disediakan aplikasi Muamalat DIN sangat lengkap mulai dari fitur cek saldo hingga fitur pembelian produk investasi. Aplikasi Muamalat DIN juga jarang mengalami *trouble* dan keamanannya diawasi oleh OJK. Nasabah pengguna Muamalat DIN tidak terbebani biaya karena tidak dikenakan biaya administrasi dan mendapat diskon belanja ketika menggunakan aplikasi sehingga semakin menarik perhatian nasabah.

2. Strategi pemasaran Muamalat DIN terbukti berdampak dalam meningkatkan nasabah. Kemudahan akses, fitur lengkap, keamanan yang kuat, desain UX atau UI yang *friendly*, dan menggunakan penawaran khusus untuk nasabah seperti promo merupakan strategi pemasaran yang berhasil diterapkan muamalat DIN untuk meningkatkan jumlah nasabah. Jumlah nasabah pengguna aplikasi DIN terbukti meningkat dari tahun 2019 hingga 2023. Pada tahun 2019 sebanyak 1.481 pengguna, meningkat menjadi 1.749 pengguna pada tahun 2020, naik lagi menjadi 2.417 pengguna pada tahun 2021, kemudian menjadi 3.262 pengguna pada tahun 2022, dan mencapai 3.925 pengguna pada tahun 2023. Peningkatan jumlah nasabah disebabkan oleh tiga hal, yaitu aplikasi muamalat DIN terbukti bermanfaat untuk kebutuhan pengguna, kualitas pelayanan yang baik terbukti dari *customer service* yang cepat tanggap jika nasabah mengalami kesulitan, dan nasabah merasa puas karena tidak membuang waktunya untuk menggunakan transaksi perbankan. Peningkatan sejak aplikasi diluncurkan pada tahun 2019 hingga tahun 2023 mencapai sebesar 165%. Hasil wawancara dengan 10 orang nasabah, diperoleh informasi terdapat 4 orang lebih suka *product*, 3 orang suka *place*, 2 orang suka *price*, dan 2 orang suka *promotion*. Banyak yang menyukai produk karena fitur di M-DIN memang lengkap dan menyukai tempat karena pengguna tidak perlu keluar rumah untuk mengakses fitur perbankan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang sudah dijelaskan diatas, maka peneliti memberikan saran yang bertujuan untuk memberikan manfaat bagi pihak pihak lain, berikut saran yang dapat disampaikan :

1. Bagi Lokasi Penelitian

Untuk Bank Muamalat KCU Kediri harus semakin menciptakan ataupun mengembangkan strategi pemasaran untuk meningkatkan jumlah nasabah atau menambah beberapa fitur yang mempermudah nasabah untuk bertransaksi, selain itu pihak Bank Muamalat harus mengevaluasi mengenai hambatan hambatan yang mmebuat penurunan penggunaan Muamalat DIN.

2. Bagi Pihak Kampus

Peneliti mengharapkan agar tetap menjalin baik kerjasama dengan lembaga tempat mahasiswa penelitian sehingga memudahkan mahasiswa dalam mengerjakan penelitian tugas akhir.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti mengharapkan penelitian ini dijadikan literatur dalam penelitian selanjutnya dengan objek dan sudut pandang yang berbeda. Sehingga dapat menambah pengetahuan mengenai strategi pemasaran dalam meningkatkan jumlah nasabah.