

## ABSTRAK

**Nama : LILY ANGGRAINI, NPM : 71190215008, Judul : PENGARUH LAYANAN MOBILE BANKING TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BANK MUAMALAT KCU MEDAN BARU**

Loyalitas nasabah terhadap bank salah satunya adalah karena adanya pelayanan *mobile banking* yang dapat mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi karena nasabah sudah bisa melakukan aktivitas bank tidak harus ke kantor namun cukup dengan menggunakan aplikasi yang ada di handphone. Keluhan nasabah dari penggunaan *mobile banking* adalah tingginya laju pemakaian aplikasi *mobile banking* sehingga server sibuk dan akhirnya aplikasi dapat melambat. Selanjutnya, keterbatasan pengetahuan dan wawasan nasabah Bank Muamalat dalam menggunakan layanan *mobile banking*. *Mobile banking* sebagai layanan yang memberikan kemudahan kepada pengguna, namun hanya kalangan tertentu yang dapat menggunakan layanan *mobile banking*, terlebih lagi, untuk menggunakan layanan tersebut membutuhkan akses internet, karena itu penggunaan *mobile banking* adalah orang-orang tertentu saja.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana layanan *mobile banking* terhadap peningkatan nasabah pada Bank Muamalat KCU Medan Baru, Untuk mengeahui bagaimana pengaruh layanan *mobile banking* terhadap peningkatan nasabah pada Bank Muamalat KCU Medan Baru dan untuk mengetahui apa saja faktor yang mempengaruhi terhadap peningkatan loyalitas nasabah pada Bank Muamalat KCU Medan Baru

Metode penelitian ini adalah menggunakan metode kuantitatif dengan sampel 86 orang melalui penelitian observasi dan analisis statistikl.

Hasil penelitian ini adalah Terdapat pengaruh layanan *mobile banking* terhadap peningkatan nasabah pada Bank Muamalat KCU Medan Baru sebagaimana hasil uji t bahwa t hitung 41.642 lebih besar dari t tabel 1.663 ( $41.642 > 1.663$ ). Besaran pengaruh layanan *mobile banking* berpengaruh terhadap peningkatan nasabah pada Bank Muamalat KCU Medan Baru adalah 95.3%. Dengan kata lain perubahan loyalitas mampu dijelaskan oleh variabel X, dan sisanya sebesar 4,7% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diikutkan dalam penelitian ini. Faktor yang mempengaruhi peningkatan loyalitas nasabah pada Bank Muamalat KCU Medan Baru adalah pelayanan karyawan (personil), empati, daya tanggap, reputasi bank, kredibilitas, sarana & prasarana, identitas

Kata Kunci. *Mobile Banking* dan Loyalitas Nasabah

## **ABSTRACT**

**Name: LILY ANGGRAINI, NPM: 71190215008, Title: THE EFFECT OF MOBILE BANKING SERVICES ON CUSTOMER LOYALTY AT BANK MUAMALAT KCU MEDAN BARU**

*One of the reasons for customer loyalty to the bank is the existence of mobile banking services which can make it easier for customers to carry out transactions because customers can carry out banking activities without having to go to the office but simply by using the application on their cellphone. Customer complaints regarding the use of mobile banking are the high rate of use of the mobile banking application so that the server is busy and ultimately the application can slow down. Furthermore, the limited knowledge and insight of Bank Muamalat customers in using mobile banking services. Mobile banking is a service that provides convenience to users, but only certain groups can use mobile banking services, moreover, to use this service requires internet access, therefore only certain people use mobile banking.*

*The purpose of this research is to find out how mobile banking services have increased customers at Bank Muamalat KCU Medan Baru, to find out how mobile banking services have influenced the increase in customers at Bank Muamalat KCU Medan Baru and to find out what factors influence the increase in customer loyalty to the Bank. Muamalat KCU Medan Baru*

*This research method uses quantitative methods with a sample of 86 people through observational research and statistical analysis.*

*The results of this research are that there is an influence of mobile banking services on increasing customers at Bank Muamalat KCU Medan Baru as the results of the t test show that the t count of 41,642 is greater than the t table of 1,663 ( $41,642 > 1,663$ ). The magnitude of the influence of mobile banking services on the increase in customers at Bank Muamalat KCU Medan Baru is 195.3%. In other words, changes in loyalty can be explained by variable X, and the remaining 4.7% is explained by other factors that were not included in line research. Factors that influence increasing customer loyalty at Bank Muamalat KCU Medan Baru are employee service (personnel), empathy, responsiveness, bank reputation, credibility, facilities & infrastructure, identity*

*Keywords. Mobile Banking and Customer Loyalty*