

OPTIMALISASI LAYANAN APLIKASI MUAMALAT DIN (*DIGITAL ISLAMIC NETWORK*) UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH DI BANK MUAMALAT KANTOR CABANG PEMBANTU MADIUN

Dwiyana Farizka Mahmudah¹⁾, Linawati²⁾, Fatqu Rois³⁾

¹Program Studi Ekonomi Syariah, Institut Agama Islam Ngawi
E-mail : fariskadwiyana1@gmail.com

²Program Studi Ekonomi Syariah, Institut Agama Islam Ngawi
E-mail: zhanawa25@gmail.com

³Program Studi Ekonomi Syariah, Institut Agama Islam Ngawi
E-mail: fatqurois06@gmail.com

Abstract

This research was conducted against the background of the rapid growth of digital advances in banking institutions. Therefore, Muamalat bank KCP Madiun must always optimize services by following the latest updates regarding the digitization of services according to customer needs. The convenience provided in the Muamalat DIN (Digital Islamic Network) application service is expected to increase the loyalty of Muamalat bank KCP Madiun customers. This research uses qualitative methods. The data sources used in this research are primary data from interviews, observations, documentation and secondary data from books, journals and supporting references. The results of this study, optimization of Muamalat DIN application services affect the increase in customer loyalty at bank Muamalat KCP Madiun.

Keywords: Muamalat DIN, loyalty and optimization of the service system

1. PENDAHULUAN

Perkembangan digital sudah dirasakan manfaatnya oleh para nasabah bank Muamalat KCP Madiun dengan pengoptimalan yang terus-menerus ditingkatkan pada aplikasi bank Muamalat *digital islamic network (DIN)*. Strategi digital pada aplikasi layanan bank Muamalat merupakan konsep dari modernisasi yang memudahkan pengguna untuk melakukan transaksi secara cepat, akurat dan dapat dilakukan kapanpun dimanapun. Aplikasi Muamalat DIN juga tidak terbatas waktu sehingga dapat diakses selama 24 jam non-stop.

Fitur-fitur yang ditawarkan pada aplikasi Muamalat DIN juga sangat membantu nasabah di bank Muamalat KCP Madiun, seperti bisa *download* mutasi rekening elektronik, tarik tunai di Indomaret, pembayaran tagihan, serta transaksi menggunakan dan *QR Code*. Selain itu, pada aplikasi Muamalat DIN juga dilengkapi fitur pendaftaran, pelunasan, dan pengecekan nilai ibadah haji terkini. Aplikasi ini juga dapat mengakses kalkulator zakat, arah kiblat dan jadwal shalat, sehingga satu aplikasi Muamalat DIN ini mempunyai bermacam-macam manfaat kepada penggunanya. Para nasabah atau pengguna tidak perlu khawatir mengenai keamanan pada aplikasi Muamalat DIN karena sudah memiliki fitur keamanan terbaru yaitu biometric login dan auto read One Time Password (OTP).

Kemudahan penggunaan aplikasi Muamalat DIN berdampak langsung pada jumlah pengguna yang tumbuh dengan sangat cepat. Per 30 Juni 2023, 434 ribu orang menggunakan aplikasi ini, naik 27% dari tahun sebelumnya (Bank Muamalat, 2023). Keseluruhan nasabah pengguna aplikasi Muamalat DIN pada bank Muamalat KCP Madiun setiap tahun mengalami peningkatan

yang cukup signifikan. Berikut tabel pertumbuhan nasabah pengguna aplikasi Muamalat DIN pada Bank Muamalat KCP Madiun:

Tabel 1. Rekap Pengguna Aplikasi Muamalat DIN

Bulan	2019	2020	2021	2022
Januari	48	57	51	128
Februari	31	29	36	16
Maret	20	27	39	144
April	28	26	28	126
Mei	21	23	48	87
Juni	28	25	81	12
Juli	30	35	72	268
Agustus	52	51	75	228
September	39	40	65	180
Oktober	24	33	46	208
November	23	26	65	212
Desember	42	39	52	384
Total	386	411	658	1.993

Sumber : Hasil wawancara dengan Sub-Branch Manager (2023)

Sesuai data yang dapat dilihat pada tabel 1, penambahan nasabah pada tahun ke tahun terus meningkat secara signifikan, maka dapat disimpulkan pemasaran aplikasi layanan Muamalat DIN pada bank Muamalat KCP Madiun menuai keberhasilan. Keberhasilan pemasaran aplikasi Muamalat DIN pada bank Muamalat KCP Madiun juga dapat dibuktikan berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Affandi selaku *Sub-Branch Manager* bank Muamalat KCP Madiun sebagai berikut “Pada bulan Oktober, November, dan Desember 2022, Kantor Cabang Pembantu Bank Muamalat Madiun menduduki peringkat teratas di wilayah Jawa Timur, Bali, dan Nusa Tenggara selama tiga bulan berturut-turut. Di tahun yang sama, kantor cabang ini turun ke posisi keempat secara nasional.” (Hasil Wawancara, 2023).

Nasabah bank Muamalat KCP Madiun mengalami ketertarikan terhadap penggunaan aplikasi Muamalat DIN. Persepsi kemudahan dan fleksibilitas yang ditawarkan pada aplikasi Muamalat DIN menghasilkan kenyamanan bagi nasabah saat melakukan transaksi pembayaran menggunakan aplikasi Muamalat DIN. Selain kenyamanan, manfaat aplikasi juga termasuk faktor penting yang diperhatikan oleh instansi perbankan (Maslihah & Siswahudianto, 2022).

Optimalisasi layanan Muamalat DIN pada bank Muamalat KCP Madiun dilakukan terus-menerus demi kemudahan penggunaannya. Menurut Poerwadarminta dalam (Maslihah & Siswahudianto, 2022) optimalisasi berasal dari kata optimal yang berarti terbaik, paling menguntungkan, unggulan dan tertinggi. Optimalisasi layanan juga diartikan upaya meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara mencari solusi untuk memecahkan suatu masalah guna memperbaiki sistem dan fitur yang biasa digunakan dengan arah tujuan yang lebih baik dan lebih efisien (Nugrahani Putri Apsari Pratiwi, 2023).

Optimalisasi dalam sistem layanan Muamalat DIN memaksimalkan kualitas agar menjadi yang terbaik, dan mendapatkan keuntungan, tentunya lebih menguntungkan pengguna supaya lebih mudah, cepat dan lebih efektif. Optimalisasi layanan selalu dikaji untuk mendapatkan standard layanan sesuai kriteria kepuasan dan meningkatkan loyalitas nasabah karena mempengaruhi kriteria keberhasilan instansi perbankan.

Mobile Banking merupakan suatu aplikasi berbasis internet yang digunakan untuk membantu pengguna untuk melakukan transaksi keuangan, dengan implementasi keamanan yang sudah terjamin (Vagittha Br Tarigan & Tambunan, 2022). Muamalat DIN dirilis tujuannya diperuntukan untuk memfasilitasi nasabah setia bank Muamalat untuk melakukan transaksi-transaksi keuangan supaya lebih mudah dan tidak perlu lagi mengatri di bank atau di ATM karena bisa digunakan 24 jam. Sejak diluncurkannya aplikasi Muamalat DIN pada tahun 2019, Muamalat DIN selalu memberikan inovasi melalui fitur-fitur yang ada didalamnya (Risfany & Hasibuan 2022). Fitur dalam aplikasi layanan Muamalat DIN juga tidak ribet dan mudah diakses. Karena itu, fitur Muamalat DIN menjadi faktor penting karena sangat memberikan manfaat kepada nasabah. Keberhasilan fitur-fitur yang ditawarkan menghasilkan nasabah yang memiliki tingkat loyalitas yang tinggi. Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sudianto & Linda (2023), Akob & Sukarno (2022), Erina (2021), dan Hariansyah et al (2019) bahwa penerapan mobile banking dapat mempengaruhi tingkat loyalitas nasabah.

Loyalitas nasabah merupakan salah satu tujuan lembaga perbankan syariah, karena itu bisa menjadi bukti bahwa suatu instansi perbankan sudah memberikan pelayanan yang cukup baik dan memberikan kepuasan kepada nasabah. Nasabah yang loyal pasti akan selalu patuh untuk kembali menggunakan layanan dari bank ataupun fasilitas yang diberikan dari bank tersebut (Zaky & Azzahroh, 2017). Jadi loyalitas nasabah berarti keinginan nasabah untuk tetap menggunakan jasa layanan suatu instansi perbankan karena tingkat kepuasan nasabah tercukupi, sehingga tidak membuat nasabah berfikir untuk memilih jasa layanan perbankan yang lainnya.

Penelitian ini didukung penelitian Putri Fitriani Fajria (2022), yang temuannya mengindikasikan bahwa meningkatkan sistem layanan dapat meningkatkan loyalitas nasabah dengan cara menarik minat pelanggan terhadap aspek fitur layanan.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif yaitu sebuah penelitian yang dapatannya tidak dihitung dengan metode statistik yang sistematis tetapi berusaha untuk memahami serta memaknai kondisi tertentu dari sudut pandang peneliti sendiri (Risfany & Hasibuan 2022). Jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan. Penelitian lapangan bisa juga disebut dengan *field research* yaitu penelitian yang dilakukan dengan mengambil informasi dari sumber data di lapangan.

Teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan yaitu wawancara dilanjut dengan observasi dan dokumentasi. Sumber data diperoleh peneliti dari data primer dan data sekunder. Data primer didapatkan melalui wawancara langsung dengan pegawai bank Muamalat KCP Madiun dan nasabah bank Muamalat KCP Madiun untuk mendapatkan informasi yang real, langsung, dan akurat.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Optimalisasi sistem layanan Muamalat DIN untuk meningkatkan loyalitas nasabah di bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Madiun

Nasabah bank Muamalat KCP Madiun sangat terbantu dengan adanya aplikasi Muamalat DIN karena memudahkan nasabah saat ingin bertransaksi secara online. Dikarenakan pada aplikasi Muamalat DIN ini sudah berkembang cukup optimal dan layanannya cukup lengkap memberikan persepsi kemudahan pada penggunaannya. Kemudahan transaksi yang dirasakan oleh nasabah mempengaruhi kepuasan nasabah untuk memenuhi kebutuhannya dengan menggunakan layanan Muamalat DIN. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan Kak Alifa nasabah bank Muamalat KCP Madiun “Untuk sistem yang ada di mobile banking ini menurut saya sudah

lengkap sih mbak. Layanan-layanan yang ada didalam mobile banking ini sudah bisa membantu kebutuhan untuk transaksi saya”.

Meskipun sebagian besar nasabah merasa terbantu dan puas dengan kemudahan transaksi menggunakan layanan Muamalat DIN, tetapi ada beberapa masalah yang timbul dengan adanya kemudahan tersebut yakni nasabah mengaku menjadi lebih konsumtif. Seperti halnya wawancara dengan Kak Dina selaku nasabah “Overall aku puas yaa kak sama sistem layanan di Muamalat DIN, soalnya mau transaksi apa aja bisa dan gak ribet, tapi masalahnya aku jadi suka belanja online hehe” Nasabah mengakui jika kemudahan bertransaksi tanpa batasan ruang dan waktu menjadikan nasabah lebih suka berbelanja online.

Nasabah yang sudah mengunduh dan registrasi di aplikasi Muamalat DIN dapat dengan mudah memenuhi kebutuhannya hanya dengan *klik-klik* fitur yang diinginkan. Aplikasi ini memberikan informasi perbankan secara tepat, cepat dan efektif serta membuat nasabah lebih flexibel karena nasabah tidak perlu lagi antri ke Bank atau ke ATM untuk melakukan transaksi, karena menggunakan aplikasi Muamalat DIN bisa dilakukan dengan mudah. Cek saldo, cek mutasi rekening, transfer ke bank ataupun *top-up* ke *e-wallet* dan *e-money* lainnya, isi pulsa, pembayaran listrik, pembayaran zakat, dan sebagainya bisa dilakukan hanya dengan aplikasi Muamalat DIN (Bank Muamalat, 2023). Jika nasabah mengalami kesulitan saat transaksi melalui aplikasi Muamalat DIN, nasabah bisa langsung menghubungi *customer service* yang langsung terhubung pada aplikasinya (Pratiwi, 2023).

Pegawai bank Muamalat KCP Madiun selalu merekomendasikan untuk *download* aplikasi Muamalat DIN kepada nasabah baru dan nasabah lama yang belum menggunakan aplikasi Muamalat DIN. Seperti hasil wawancara dengan pegawai bank Muamalat KCP Madiun, bahwa “Setiap ada calon nasabah baru, dan nasabah lama yang sudah memiliki rekening bank Muamalat, kami tanyai sudah *download* aplikasi Muamalat DIN atau belum. Kalau belum kami menawarkan kepada nasabah untuk *men-download* aplikasi Muamalat DIN. Kami juga memberikan arahan kepada nasabah saat melakukan registrasi akun biar nasabah tidak bingung. Karena kalau sudah punya aplikasi Muamalat DIN mereka pasti terbantu tidak perlu antri ke ATM lagi”. Pihak bank Muamalat KCP Madiun juga mengoptimalkan untuk membantu nasabah saat melakukan registrasi sampai aplikasi yang diunduh bisa digunakan oleh nasabah. Harapannya, semua nasabah bank Muamalat KCP Madiun merasa dimudahkan saat memanfaatkan aplikasi Muamalat DIN.

Adapun keluhan dari nasabah yang mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi Muamalat DIN, pegawai bank Muamalat KCP Madiun dengan sigap membantu memberikan informasi dan solusi untuk memecahkan masalah yang dialami nasabah. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan Mbak Dina nasabah bank Muamalat “Kemarin pas saya transfer ke rekening lain dengan aplikasi Muamalat DIN, keterangan transfer gagal tapi saldo saya sudah terpotong. Nah saya komplain ke bank Muamalat, mereka memberikan kemungkinan kalau jaringan saat itu sedang tidak bagus, terus saya disuruh menunggu sampai maksimal 14 hari kerja agar uang saya kembali, tapi belum ada 14 hari uang saya sudah kembali dan saya sangat lega”. Nasabah merasa terbantu dan puas terhadap pelayanan pegawai bank Muamalat KCP Madiun. Kepuasan inilah yang membuat nasabah setia atau loyal kepada bank Muamalat KCP Madiun.

Sistem layanan Muamalat DIN senantiasa mengadakan update guna memperbaiki sistem yang bug dan selalu berinovasi agar lebih lengkap. Bank Muamalat KCP Madiun juga mengadakan inovasi baru supaya pelayanan kepada nasabah menjadi lebih optimal dari waktu-kewaktu. Supaya nasabah mengetahui jika aplikasi Muamalat DIN mengalami update maka selalu diinformasikan terlebih dahulu melalui *email* atau pada aplikasi setelah itu pihak bank akan menyarankan kepada nasabah untuk *update* aplikasi melalui *playstore*. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang diteliti oleh Ahmad Takdir tentang inovasi keuangan

DIN terhadap pelayanan jasa perbankan di era digital bank muamalat. Sistem layanan Muamalat DIN harus selalu *upgrade* agar bisa bersaing dengan layanan jasa perbankan lainnya, supaya nasabah bisa lebih nyaman dan tidak merasa sulit saat menggunakan aplikasi Muamalat DIN (Takdir, 2021).

Berdasarkan hasil penelitian ini terkait fitur-fitur yang dapat diakses pada aplikasi Muamalat DIN yang dapat digunakan dengan mudah guna untuk menyempurnakan desain fitur Muamalat DIN. Desain fitur sudah dapat dikatakan sempurna apabila berhasil berfungsi dengan baik, fleksibel dan dapat digunakan sesuai situasi dan kondisi nasabah. Sesuai dengan penjelasan Bapak Affandi sebagai *Sub-Branch Manager* bank Muamalat KCP Madiun mengenai fitur Muamalat DIN “Salah satu tugas yang berhasil diselesaikan adalah bukti transaksi, yang disimpan dalam folder ponsel dan berfungsi sebagai dokumentasi resmi bahwa konsumen telah menyelesaikan transaksi. Hal ini sangat memuaskan karena, konsumen tinggal menggesek *mobile banking* untuk mengakses saldo mereka tanpa perlu *login*. Sensor retina mata atau sidik jari dapat digunakan untuk *login*, tergantung pada fasilitas ponsel nasabah. Selain itu, ada mekanisme untuk menyembunyikan saldo. Dengan *QRIS*, layanan transaksi lebih mudah dan efisien.”

Narasumber lainnya juga menuturkan mengenai desain fitur Muamalat DIN “Kalau selama ini sih saya menggunakan Muamalat DIN tidak ada kesulitan apapun itu sih mbak, desain fitur aplikasinya lumayan menarik, simpel dan mudah digunakan dimanapun kok mbak. Karena itu saya sangat nyaman dan puas bertransaksi menggunakan *mobile banking* dari bank Muamalat KCP Madiun”. Hasil observasi penelitian mengungkapkan bahwa pengoptimalan desain fitur pada aplikasi Muamalat DIN membuahkan hasil yang signifikan. Kepuasan nasabah atas fitur yang ditawarkan menjadi nilai plus oleh bank Muamalat KCP Madiun. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nugrahani Putri Apsari Pratiwi yang menyatakan bahwa fitur pada *mobile banking* bank Muamalat berdistribusi terhadap puasanya nasabah bank Muamalat KCP Madiun (Pratiwi, 2023).

Tercapainya kepuasan nasabah bank Muamalat KCP Madiun terhadap pengoptimalan sistem layanan dan fitur-fitur yang ditawarkan dari aplikasi Muamalat DIN menjadikan nasabah secara sadar memiliki loyalitas yang tinggi terhadap bank Muamalat KCP Madiun. Hal ini sesuai dengan yang hasil wawancara yang ditegaskan salah satu nasabah yang loyal terhadap bank Muamalat KCP Madiun “Alasan saya membuka rekening di bank Muamalat KCP Madiun sekitar tahun 2019 awalnya karena tertarik dengan bank syariah dengan sistem non-riba, beberapa minggu kemudian saya ditawari pegawai untuk download aplikasi Muamalat DIN dan dibantu untuk registrasi di Muamalat DIN, awalnya memang banyak *maintenance* aplikasinya sering *down*, tetapi sistemnya *update* terus sampe sekarang tampilannya juga jadi lebih bagus, jadi saya juga lebih mudah saat melakukan transaksi pembayaran, tidak perlu ke bank atau ke ATM lagi”. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sudianto & Linda (2023) dan Putri Fitriani Fajria, (2022) bahwa kepuasan nasabah pada layanan Muamalat DIN berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

Fitur-fitur yang ditawarkan pada aplikasi Muamalat DIN juga sangat menarik, adapun contohnya sebagai berikut:

1. Fitur keuangan memungkinkan pengguna untuk melakukan transaksi keuangan kapan pun dan di mana pun mereka memilih, sehingga tidak perlu mengunjungi bank.
2. Fitur non-keuangan yaitu fitur yang isinya menginformasikan kepada pengguna tentang barang dan jasa yang memudahkan mereka mengakses informasi mengenai produk bank Muamalat, lokasi ATM dan kantor cabang bank Muamalat terdekat, konten islami, waktu salat spesifik lokasi, dan informasi lainnya.

3. Fitur menarik lainnya dari Muamalat DIN antara lain: *smart transfer* (yang akan mengingat nomor rekening saat kita melakukan transfer menggunakan Muamalat DIN sehingga tidak perlu mengetik ulang nomor rekening jika ingin melakukan transfer ke rekening yang sama), *single portofolio view* (yang memudahkan nasabah untuk melihat rangkuman portofolio Muamalat DIN), dan *new look* (tampilan warna yang lebih segar dan menarik).

Kendala nasabah saat menggunakan layanan Muamalat DIN pada bank Muamalat KCP Madiun

Penggunaan layanan Muamalat DIN dinilai mempunyai banyak manfaat kepada nasabah. Bisa dilihat dari banyaknya tenaga dan waktu yang dihemat ketika menggunakan layanan Muamalat DIN yang terpenting tetap terhubung dengan koneksi internet. Penelitian ini menemukan beberapa kendala atau masalah yang dihadapi nasabah bank Muamalat KCP Madiun diantaranya:

1. Gagal transaksi dikarenakan jaringan internet yang buruk, bisa karena lokasi nasabah atau lokasi bank.
2. Jika ada pengembangan sistem atau update sistem maka jaringan pada aplikasi Muamalat DIN tidak stabil jadi membuat nasabah mendapati gangguan saat akan melakukan transaksi menggunakan Muamalat DIN.
3. Terblokirnya aplikasi Muamalat DIN, hal ini terjadi karena nasabah keliru saat memasukan kode TIN sebanyak 3 kali saat akan transaksi.
4. Human error, seperti nasabah salah pencet angka saat memasukkan nomor rekening atau virtual account pada saat transaksi menggunakan Muamalat DIN.

Temuan kendala ini sesuai dengan hasil wawancara kepada customer service bank Muamalat KCP Madiun yang menjelaskan bahwa beberapa nasabah yang komplain karena transaksi yang gagal karena jaringan nasabah yang menggunakan wifi, pengembangan sistem, dan human error. Meskipun terdapat beberapa kendala, pihak bank Muamalat KCP Madiun selalu memberikan solusi agar kendalanya segera terselesaikan. Sehingga nasabah selalu puas saat bertransaksi di bank Muamalat KCP Madiun.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa optimalisasi sistem layanan Muamalat *Digital Islamic Network* (DIN) untuk meningkatkan loyalitas nasabah bank Muamalat KCP Madiun adalah dengan meningkatkan sistem layanan dan meningkatkan desain fitur pada aplikasi Muamalat DIN sehingga nasabah merasa nyaman, aman, dan efisien waktu. Sistem layanan dapat diakses 24 jam, dimanapun kapanpun selagi mempunyai koneksi internet yang lancar. Hal ini menjadikan nasabah tidak perlu mengantri ke ATM atau ke bank dan tidak perlu melakukan pembayaran pembelian melalui mitra seperti alfamart dan indomaret karena sudah bisa dilakukan menggunakan *smartphone*.

Kendala yang dialami nasabah saat penggunaan aplikasi Muamalat DIN seperti gagalnya transaksi, transaksi yang terkendala karena adanya pengembangan sistem setelah human eror yang mengakibatkan terblokirnya aplikasi Muamalat DIN bisa diselesaikan saat melaporkan kendalanya di bank Muamalat KCP Madiun. Hal ini selalu jadi bahan evaluasi bank Muamalat KCP Madiun agar memenuhi standard kepuasan nasabah dengan tujuan tercapainya peningkatan loyalitas nasabah bank Muamalat KCP Madiun.

Saran untuk peneliti selanjutnya diharapkan melakukan penelitian yang lebih detail mengenai optimalisasi sistem layanan *Digital Islamic Network* (DIN) untuk meningkatkan loyalitas nasabah dengan sudut pandang dan teori-teori lainnya yang dapat dikaji guna untuk menyempurnakan penelitian..

DAFTAR PUSTAKA

- Akob, Rezky Arianty., & Sukarno, Zulfikry. 2022. Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BUMN di Makassar. *Jurnal Maksipreneur : Manajemen, Koperasi, dan Entrepreneurship*, 11(2), p. 269-283.
- Akyun Maslikah, & Siswahyudianto. (2023). Optimalisasi Layanan Digital Islamic Network dalam Meningkatkan Kemudahan Bertransaksi Nasabah Bank Muamalat. *Idarotuna : Journal of Administrative Science*, 4(1), 67–76.
- Bank Muamalat. "Visi Misi Bank Muamalat". Dikutip dari situs (<https://www.bankmuamalat.co.id/>). "Website Resmi PT Bank Muamalat Indonesia Tbk
- Bank Muamalat. "Muamalat DIN". Dikutip dari situs (<https://www.bankmuamalat.co.id/>). "Website Resmi PT Bank Muamalat Indonesia Tbk
- Hariansyah, F. A., Wardani, N. H., & Herlambang, A. D. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada Pengguna Layanan BRI Mobile Bank Rakyat Indonesia di Kantor Cabang Cirebon. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 3(5), 4267–4275.
- Hasna Zahira. 2022. "Optimalisasi Penggunaan Sistem Layanan Mobile Banking Dalam Menarik Minat Nasabah Di PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabnag Pembantu Bogor Cileungsi Metland." UIN Syarif Hidayatullah Jakarta
- Ishak, M. Z., & Azzahroh, E. P. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam (Journal of Islamic Economics and Business)*, 3(1), 26.
- Nila Erina. (2021). "Pengaruh Kemudahan Akses, Kenyamanan, Dan Keamanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Nganjuk". *Repository IAIN Ponorogo*
- Putri Fitriani Fajria. 2022. "Optimalisasi Strategi Layanan Mobile Banking Untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Kntor Cabang Pembantu/KCP Nganjuk." UIN SATU Tulungagung.
- Shafaliza Risfany, Reni Ria Armayani Hasibun. 2022. "Penerapan Layanan Muamalat DIN Dalam Kemudahan Bertransaksi Pada PT Bank Muamalat Indonesia KCP Stabat" 2, no. 1.
- Sudianto & Linda. (2023). Penggunaan layanan jasa transfer melalui Muamalat DIN (Digital Islamic Network) dalam meingkatkan loyalitas nasabah. *Jurnal Masyrif* 4, no 1.

Takdir, A. (2021). Inovasi Keuangan Digital Islamic Network (Din) Terhadap Optimalisasi Pelayanan Jasa Perbankan Di Era Digital (Studi Kasus Bank Muamalat). IBF JOURNAL : Perbankan Syariah & Keuangan 1, 1(2), 103–118.

Vagittha Br Tarigan, E., & Tambunan, K. (2022). Analisis Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Bank dalam Menggunakan Mobile Banking di Bank Syariah Indonesia KCP Stabat Proklamasi.