

LAMPIRAN

Lampiran 1. Hasil Wawancara Dengan Mba Bilqis

No	Pertanyaan	Jawaban Narasumber
1.	Menurut Anda, bagaimana sistem layanan yang ada di aplikasi Muamalat DIN ini ? Apakah sudah sesuai dengan yang Anda butuhkan ?	Sesuai banget sih, soalnya kan udah ada fitur lengkap yang buat bayar BPJS, DPLK, PDAM, paling ditingkatin lagi ya promo-promo nya
2.	Kemudahan apa yang Anda rasakan ketika menggunakan aplikasi Muamalat DIN ini ?	Kemudahannya, ya memudahkan banget ya kalo bertransaksi. Jadi kalo mau bayar listrik yang tadinya harus ke kantor PLN nya, sekarang bisa dari rumah sambil rebahan
5.	Selain kemudahan yang didapat, adakah kesulitan yang Anda alami selama bertransaksi menggunakan aplikasi ini ?	Saat ini sih belum ada, cuman ini kan bi fast nya kan belum bisa ya dari bulan puasa, nah mungkin sekarang lagi ada sistem pemeliharaan ya, semoga nanti bisa pake bi fast lagi
6.	Menurut Anda, bagaimana fitur-fitur yang terdapat di aplikasi Muamalat DIN ? Apakah sudah sesuai dengan yang Anda butuhkan atau masih terdapat fitur yang kurang dari aplikasi ini ?	Udah sesuai kebutuhan sih mba
7.	Apakah Anda merasa keberatan dengan besaran biaya administrasi yang dikenakan selama menggunakan aplikasi ini ? jika iya, dalam transaksi apa saja	Biaya administrasinya sesuai sih kayak bank lainnya

8.	Jika terdapat kesulitan pada saat bertransaksi menggunakan aplikasi Muamalat DIN, apakah layanan telpon yang terhubung langsung dengan <i>customer service</i> memberikan solusi dengan cepat kepada Anda ?	Yaa CS nya cepat tanggap banget
9.	Menurut Anda, bagaimana desain fitur yang ada di aplikasi Muamalat DIN ?	Gampang sih gampang dipahami, soalnya kan udah tertera ya ada gambar nya, ada Namanya
10.	Selama menggunakan aplikasi Muamalat DIN, apakah Anda sudah merasa puas dengan fitur layanan yang ada di aplikasi ini ?	Yah puas banget, Alkhamdulillah

Lampiran 2. Hasil Wawancara Dengan Pak Aziz

No	Pertanyaan	Jawaban Narasumber
1.	Apa alasan Anda membuka rekening menggunakan aplikasi Muamalat DIN ?	Sebelumnya saya tidak pakai MDIN, namun setelah adanya MDIN saya langsung pakai MDIN
2.	Menurut Anda, bagaimana sistem layanan yang ada di aplikasi Muamalat DIN ini ? Apakah sudah sesuai dengan yang Anda butuhkan ?	Yaa kalo sesuai sih sesuai, cuman ada yang kurang

3.	Kemudahan apa yang Anda rasakan ketika menggunakan aplikasi Muamalat DIN ini ?	Yaa bisa cepet transfer lah sewaktu waktu
4.	Selain kemudahan yang didapat, adakah kesulitan yang Anda alami selama bertransaksi menggunakan aplikasi ini ?	Kalau sekarang itu yah, bi fast itu kn sekarang sedang non aktif, jadi kalo buat transfer belum bisa digunakan
5.	Menurut Anda, bagaimana fitur-fitur yang terdapat di aplikasi Muamalat DIN ? Apakah sudah sesuai dengan yang Anda butuhkan atau masih terdapat fitur yang kurang dari aplikasi ini ?	Yaa kalo menurut saya ada yang kurang, jadi kalo mau pake DANA tidak bisa, kalo mau pembayaran samsat online juga belum ada fiturnya
6.	Apakah Anda merasa keberatan dengan besaran biaya administrasi yang dikenakan selama menggunakan aplikasi ini ? jika iya, dalam transaksi apa saja	Kalo sering sering sih berat yaa, tapi kalo jarang yaa standar sih 6.500.
7.	Jika terdapat kesulitan pada saat bertransaksi menggunakan aplikasi Muamalat DIN, apakah layanan telpon yang terhubung langsung dengan <i>customer service</i> memberikan solusi dengan cepat kepada Anda ?	Selama ini sih belum pernah memakai layanan CS
8.	Menurut pendapat Anda, apakah system layanan aplikasi Muamalat	Cukup optimal

	DIN sudah optimal dalam melayani Anda ?	
9.	Menurut Anda, bagaimana desain fitur yang ada di aplikasi Muamalat DIN ?	Cukup, ya baguslah
10.	Selama menggunakan aplikasi Muamalat DIN, apakah Anda sudah merasa puas dengan fitur layanan yang ada di aplikasi ini ?	Menurut saya, saya kurang puas sama fitur yang ada di aplikasi

Lampiran 3. Hasil Wawancara Dengan Mba Tika

No	Pertanyaan	Jawaban Narasumber
1.	Apa alasan Anda membuka rekening menggunakan aplikasi Muamalat DIN ?	Karena untuk memudahkan transaksi, untuk pembayaran2 lebih mudah sih
2.	Kemudahan apa yang Anda rasakan ketika menggunakan aplikasi Muamalat DIN ini ?	Kemudahannya itu bisa buat bayar BPJS, bisa Tarik tunai atau setor tunai, bisa bayar pajak juga, dll
3.	Menurut Anda, bagaimana fitur-fitur yang terdapat di aplikasi Muamalat DIN ? Apakah sudah sesuai dengan yang Anda butuhkan atau masih terdapat fitur yang kurang dari aplikasi ini ?	Untuk fitur2 nya sih udah sesuai yah, karena bisa bayar BPJS, pajak, dll. Dan untuk kekurangan dari fitur sih ngga ada ya, mungkin kayak tadi yang aku bilang, kekurangannya cuman di bi fast aja
4.	Jika terdapat kesulitan pada saat bertransaksi menggunakan	Customer service di muamalat cukup cepat sih untuk permasalahan permasalahan seperti itu

	aplikasi Muamalat DIN, apakah layanan telpon yang terhubung langsung dengan <i>customer service</i> memberikan solusi dengan cepat kepada Anda ?	
5.	Menurut pendapat Anda, apakah system layanan aplikasi Muamalat DIN sudah optimal dalam melayani Anda ?	Sudah, menurut aku sudah optimal
6.	Menurut Anda, bagaimana desain fitur yang ada di aplikasi Muamalat DIN ?	Sudah sesuai sih udah menarik

Lampiran 4. Hasil Wawancara Dengan Pak Risky

No	Pertanyaan	Jawaban Narasumber
1.	Apa alasan Anda membuka rekening menggunakan aplikasi Muamalat DIN ?	Alasannya untuk memudahkan transaksinya terus simple untuk mobile muamalatnya
2.	Kemudahan apa yang Anda rasakan ketika menggunakan aplikasi Muamalat DIN ini ?	Untuk saat ini sih lebih ke top up e-wallet, jadi untuk saya biasanya transaksi top up e wallet beberapa opsi ya untuk top e-wallet sama untuk transfer. Transfer itu ada beberapa pilihannya ya, ada SKN, bi fast, dan transfer online nya juga disitu
3.	Selain kemudahan yang didapat, adakah kesulitan yang Anda alami selama bertransaksi menggunakan aplikasi ini ?	Kalau kesulitan sih ngga ada ya

4.	Menurut Anda, bagaimana fitur-fitur yang terdapat di aplikasi Muamalat DIN ? Apakah sudah sesuai dengan yang Anda butuhkan atau masih terdapat fitur yang kurang dari aplikasi ini ?	Kalau sesuai kebutuhan sudah sesuai semua dikarenakan tergantung sama kebutuhan saya ya, jadi untuk sekarang tidak ada
5.	Jika terdapat kesulitan pada saat bertransaksi menggunakan aplikasi Muamalat DIN, apakah layanan telpon yang terhubung langsung dengan <i>customer service</i> memberikan solusi dengan cepat kepada Anda ?	Ya kalo untuk aplikasi bisa langsung terhubung ke muamalat ya, dan untuk saat ini respon nya juga sudah bagus si, jadi istilahnya apa yang kita keluhkan InsyaAllah ada solusinya

Lampiran 5. Hasil Wawancara Dengan Pak Anto

No	Pertanyaan	Jawaban Narasumber
1.	Apa alasan Anda membuka rekening menggunakan aplikasi Muamalat DIN ?	Krena lebih mudah, lebih simple, dan lebih praktis
2.	Menurut Anda, bagaimana sistem layanan yang ada di aplikasi Muamalat DIN ini ? Apakah sudah sesuai dengan yang Anda butuhkan ?	Kalau sekarnng mungkin bisa dibilang lebih komplit, istilahnya lebih cepat, lebih praktis
3.	Kemudahan apa yang Anda rasakan ketika menggunakan aplikasi Muamalat DIN ini ?	Kemudahan bisa bertransaksi kapanpun dan dimanapun

4.	Selain kemudahan yang didapat, adakah kesulitan yang Anda alami selama bertransaksi menggunakan aplikasi ini ?	Kesulitannya pas kita lagi ngga ada jarinngannya sih mba
5.	Menurut Anda, bagaimana fitur-fitur yang terdapat di aplikasi Muamalat DIN ? Apakah sudah sesuai dengan yang Anda butuhkan atau masih terdapat fitur yang kurang dari aplikasi ini ?	Kalau selama saya memakai ini, kayaknya cukup membantu fitur-fiturnya. Mungkin nanti kedepannya bisa dilengkapi lagi, barangkali nanti ada kemajuan teknologi lagi, seperti untuk transaksi-transaksi mungkin batas limit transaksi perharinya bisa ditambahin
6.	Jika terdapat kesulitan pada saat bertransaksi menggunakan aplikasi Muamalat DIN, apakah layanan telpon yang terhubung langsung dengan <i>customer service</i> memberikan solusi dengan cepat kepada Anda ?	Untuk saat ini sih, saya belum pake layanan itu y amba
7.	Menurut pendapat Anda, apakah system layanan aplikasi Muamalat DIN sudah optimal dalam melayani Anda ?	Untuk saat ini sudah optimal
8.	Menurut Anda, bagaimana desain fitur yang ada di aplikasi Muamalat DIN ?	Cukup sih mba, fitur-fiturnya mengikuti perkembangan mungkin ya, kalo ada update kita mengkituti. Cukup sih cukup bagus
9.	Selama menggunakan aplikasi Muamalat DIN, apakah Anda	Alkhamdulillah sangat puas

	sudah merasa puas dengan fitur layanan yang ada di aplikasi ini ?	
--	---	--

Lampiran 6. Hasil Wawancara Dengan Pak Teguh

No	Pertanyaan	Jawaban Narasumber
1.	Apa alasan Anda membuka rekening menggunakan aplikasi Muamalat DIN ?	Untuk memudahkan dalam hal transfer atau pembelian top up
2.	Menurut Anda, bagaimana sistem layanan yang ada di aplikasi Muamalat DIN ini ? Apakah sudah sesuai dengan yang Anda butuhkan ?	Saat ini sih sudah sesuai dari peminat kita
3.	Kemudahan apa yang Anda rasakan ketika menggunakan aplikasi Muamalat DIN ini ?	Kemudahannya itu untuk kita transfer, top up, beli pulsa atau pembayaran internet, listrik
4.	Selain kemudahan yang didapat, adakah kesulitan yang Anda alami selama bertransaksi menggunakan aplikasi ini ?	Untuk saat ini tidak ada
5.	Menurut Anda, bagaimana fitur-fitur yang terdapat di aplikasi Muamalat DIN ? Apakah sudah sesuai dengan yang Anda butuhkan atau masih terdapat fitur yang kurang dari aplikasi ini ?	Kebutuhan nya sangat cukup semaksimal mungkin

6.	Apakah Anda merasa keberatan dengan besaran biaya administrasi yang dikenakan selama menggunakan aplikasi ini ? jika iya, dalam transaksi apa saja	Untuk transaksi transfer online ya karena dikenai biaya 6.500. yaa mungkin itu sedikit lebih banyak adminnya. Namun untuk sekarang bi fast belum bisa digunakan
7.	Jika terdapat kesulitan pada saat bertransaksi menggunakan aplikasi Muamalat DIN, apakah layanan telpon yang terhubung langsung dengan <i>customer service</i> memberikan solusi dengan cepat kepada Anda ?	Cukup cepat saat ini
8.	Menurut pendapat Anda, apakah system layanan aplikasi Muamalat DIN sudah optimal dalam melayani Anda ?	Sudah, sudah maksimal
9.	Menurut Anda, bagaimana desain fitur yang ada di aplikasi Muamalat DIN ?	Sangat cukup bagus, ada aplikasi yang lainnya saat ini, dan untuk saat ini tidak ada sih
10.	Selama menggunakan aplikasi Muamalat DIN, apakah Anda sudah merasa puas dengan fitur layanan yang ada di aplikasi ini ?	Sangat puas sekali

Lampiran 7. Hasil Wawancara Dengan Ibu Desi

No	Pertanyaan	Jawaban Narasumber
1.	Apa alasan Anda membuka rekening menggunakan aplikasi Muamalat DIN ?	Mudah dan karena fiturnya lengkap
2.	Menurut Anda, bagaimana sistem layanan yang ada di aplikasi Muamalat DIN ini ? Apakah sudah sesuai dengan yang Anda butuhkan ?	Wah sudah sesuai sekali, karena disitu fiturnya sudah lengkap bisa buat PDAM, bisa buat bayar pulsa, pembelian e-commerce, e-wallet, dan lain- lain
3.	Kemudahan apa yang Anda rasakan ketika menggunakan aplikasi Muamalat DIN ini ?	Kemudahannya yang saya temui tidak ada maintenance system
4.	Selain kemudahan yang didapat, adakah kesulitan yang Anda alami selama bertransaksi menggunakan aplikasi ini ?	Tidak ada kesulitan yang dialami, semuanya mudah
5.	Apakah Anda merasa keberatan dengan besaran biaya administrasi yang dikenakan selama menggunakan aplikasi ini ? jika iya, dalam transaksi apa saja	Untuk masalah biaya, saya merasa tidak keberatan sih, itu sudah standar sama dengan bank lainnya
6.	Jika terdapat kesulitan pada saat bertransaksi menggunakan aplikasi Muamalat DIN, apakah layanan telpon yang terhubung langsung dengan <i>customer service</i>	Customer nya muamalat itu kan ada tiga melalui aplikasi, melalui telpon langsung atau melalui mas customer service yang ganteng sekali. Nah kalo sama mas customer service kan langsung teratasi kalau sam aplikasi juga langsung respon ada jawaban, tapi kalo lewat sala muamalat telpon

	memberikan solusi dengan cepat kepada Anda ?	kadang menunggu dulu karena kan antri dulu
7.	Menurut pendapat Anda, apakah system layanan aplikasi Muamalat DIN sudah optimal dalam melayani Anda ?	Sudah optimal
10.	Selama menggunakan aplikasi Muamalat DIN, apakah Anda sudah merasa puas dengan fitur layanan yang ada di aplikasi ini ?	Puas, sudah puas banget

Lampiran 8. Hasil Wawancara Dengan Ibu Yeni

No	Pertanyaan	Jawaban Narasumber
1.	Apa alasan Anda membuka rekening menggunakan aplikasi Muamalat DIN ?	Karena sangat memudahkan ya, jadi nggak perlu lagi ke kantor buat transaksi
2.	Menurut Anda, bagaimana sistem layanan yang ada di aplikasi Muamalat DIN ini ? Apakah sudah sesuai dengan yang Anda butuhkan ?	Sudah sangat sesuai sama kebutuhan saya
3.	Kemudahan apa yang Anda rasakan ketika menggunakan aplikasi Muamalat DIN ini ?	Dalam bertransaksi tidak perlu ke bank, tapi menggunakan mobile banking
4.	Menurut Anda, bagaimana fitur-fitur yang terdapat di aplikasi	Sudah sesuai dengan kebutuhan saya

	Muamalat DIN ? Apakah sudah sesuai dengan yang Anda butuhkan atau masih terdapat fitur yang kurang dari aplikasi ini ?	
5.	Jika terdapat kesulitan pada saat bertransaksi menggunakan aplikasi Muamalat DIN, apakah layanan telpon yang terhubung langsung dengan <i>customer service</i> memberikan solusi dengan cepat kepada Anda ?	Alkhamdulillah belum pernah menggunakan layanan customer service, jadi selama ini sudah berjalan bagus, jadi ngga pernah ada kendala
6.	Menurut pendapat Anda, apakah system layanan aplikasi Muamalat DIN sudah optimal dalam melayani Anda ?	Sudah, sudah optimal
7.	Menurut Anda, bagaimana desain fitur yang ada di aplikasi Muamalat DIN ?	Fiturnya sudah lengkap, cuman untuk kemarin saya mencari fitur pembayaran untuk wifi, itu belum ada yang terhubung dengan wifi yang saya butuhkan, hanya ada untuk wifi yang besar, seperti biznet
8.	Selama menggunakan aplikasi Muamalat DIN, apakah Anda sudah merasa puas dengan fitur layanan yang ada di aplikasi ini ?	Sudah, sudah puas

Lampiran 9: Dokumentasi wawancara dengan nasabah

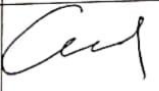


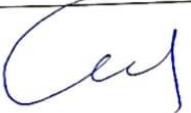
Lampiran 10: Kartu Bimbingan Tugas Akhir Pembimbing I

KARTU BIMBINGAN TUGAS AKHIR

DOSEN PEMBIMBING I

Nama : Rizka Amalia Salsakita
 NIM : 22030098
 Program Studi : DIII Akuntansi
 Judul Tugas Akhir : OPTIMALISASI LAYANAN APLIKASI MUAMALAT DIGITAL
 ISLAMIC NETWORK (MPIN) UNTUK MENINGKATKAN
 LOYALITAS NASABAH PADA PT BANK MUAMALAT KC TEGAL
 Pembimbing I : Dr. Hesti Widiyanti, SE., M. Si.

No	Hari/ Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf Pembimbing I/II
1.	4 Maret	Pengajuan Judul Tugas Akhir	
2.	5 Mei	Bimbingan proposal TA Bab I : Latar Belakang masalah & referensi Pencarian terdahulu	
3.	12 Mei	Bimbingan proposal TA Bab III : Perbaikan metode penelitian	
4.	16 Mei	Penambahan permasalahan yang terjadi pada Bab I	
5.	19 Mei	ACC Proposal Tugas Akhir	
6.	30 Juni	Bimbingan Tugas Akhir. Perbaikan Bab 1 : mencantumkan referensi penelitian terdahulu Perbaikan Bab 2 : menambahkan Tinjauan Pustaka pada sub bab Fitur Aplikasi.	
7.	2 Juli	Perbaikan Bab 3 : Menambahkan mendelay pada sumber metode penelitian yang diambil dan	

No	Hari/ Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf Pembimbing I/II
8.		Bab 4 : menambahkan sumber data pada tabel 4.1 dan data gambar pada Hasil penelitian 4.2	
9.	11 Juli 2025	Bab 5 : menambahkan saran untuk pihak Bank muamalat	
9.	15 Juli 2025	ACC Tugas Akhir	

Lampiran 11: Kartu Bimbingan Tugas Akhir Pembimbing II

KARTU BIMBINGAN TUGAS AKHIR

DOSEN PEMBIMBING II

Nama : Rizka Amalia Salsakila
 NIM : 22030098
 Program Studi : D III Akuntansi
 Judul Tugas Akhir : OPTIMALISASI LAYANAN APLIKASI MUAMALAT DIGITAL ISLAMIC NETWORK (MDIN) UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH PADA PT BANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk KC TEGAL
 Pembimbing II : Andri Widiyanto, S.E., M.Si., Ak.

No	Hari/ Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf Pembimbing I/II
1.	14 Mei 2025	Revisi proposal TA : Latar belakang, Rumusan masalah, Bab II dan Bab III, dan Daftar Pustaka	
2.	16 Mei 2025	Revisi proposal TA Bab III bagian metode Analisis Data	
3.	19 Mei 2025	ACC Proposal TA	
4.	23 Juni 2025	Revisi TA : Bab I Rumusan masalah, kerangka berpikir	
5.	25 Juni 2025	Bab 5 : menambahkan saran atas kendala yang dialami oleh nasabah.	
6.	28 Juni 2025	ACC prop Tugas Akhir	