

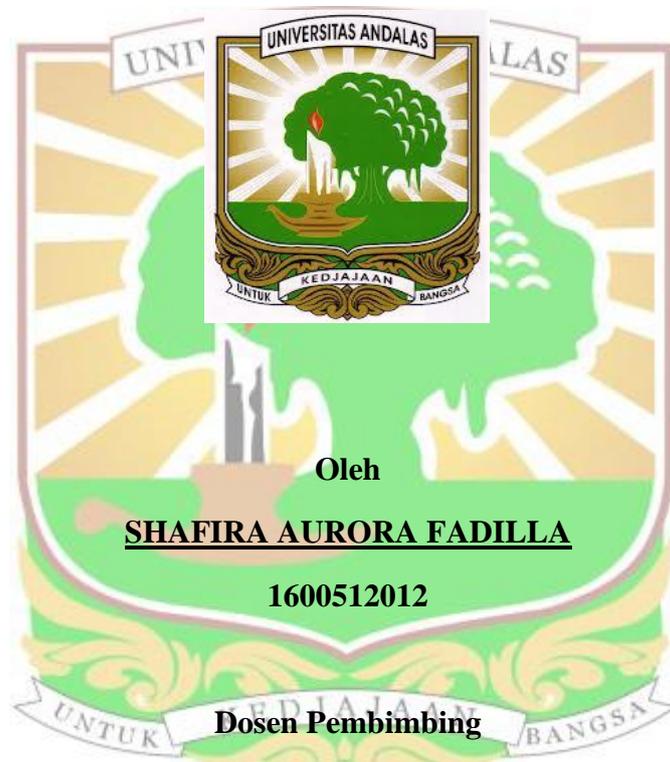
**TUGAS AKHIR**

**PENERAPAN INOVASI PRODUK *MOBILE BANKING* PADA BANK NAGARI  
CABANG SITEBA**

*Diajukan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Ahli Madya*

*DIII Manajemen Pemasaran program Diploma III Fakultas Ekonomi*

*Universitas Andalas*



Oleh

**SHAFIRA AURORA FADILLA**

**1600512012**

**Dosen Pembimbing**

**Hafiz Rahman, SE. MSBS. Ph.D**

**NIP : 197303082001121001**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN  
PROGRAM DIPLOMA III FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ANDALAS**

**2020**

## ABSTRAK

Semakin pesatnya pertumbuhan industri di Indonesia, dan ketatnya persaingan diantara perbankan di Indonesia, membuat perusahaan harus terus berinovasi dalam mengembangkan fitur-fitur layanan yang mereka berikan kepada nasabah. Untuk itu peningkatan kualitas produk jasa yang ditawarkan harus mampu memberikan solusi bagi permasalahan nasabah dengan beragam inovasi baru untuk setiap transaksi yang dilakukan nasabah. Dari sektor perbankan, Indonesia telah banyak mengalami perubahan yang signifikan selama 20 tahun terakhir. Regulasi beserta kemajuan teknologi merupakan faktor penting pendorong perubahan produk perbankan. Pada tahun 2000-an, bank mengubah cara melayani pelanggannya, jika sebelumnya bank mengembangkan layanan untuk nasabah dengan cara memperbanyak cabang tradisional untuk menjangkau lebih banyak nasabah, namun saat ini perkembangan layanan untuk nasabah dilakukan dengan memperkenalkan perbankan tanpa cabang. Perbankan di Indonesia mulai meluncurkan produk yang berbasis digitalisasi, diantaranya dengan diluncurkannya *electronic money*, *mobile banking*, dan juga *internet banking* yang merupakan salah satu bentuk inovasi produk untuk perbankan digital di Indonesia. Fasilitas tersebut diluncurkan untuk mempermudah nasabah dalam bertransaksi.

