

**PENGARUH PENGGUNAAN *MOBILE BANKING* DAN
KUALITAS LAYANAN DALAM MEMUDAHKAN
TRANSAKSI PADA PT BANK SUMUT
KCP SEI SIKAMBING**

SKRIPSI

OLEH :

**NICE GRACE SHINTIA SEMBIRING
218320122**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2025**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 4/2/26

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repositori.uma.ac.id)4/2/26

**PENGARUH PENGGUNAAN *MOBILE BANKING* DAN
KUALITAS LAYANAN DALAM MEMUDAHKAN
TRANSAKSI PADA PT BANK KCP
SEI SIKAMBI**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana di Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Medan Area

OLEH:

**NICE GRACE SHINTIA SEMBIRING
218320122**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2025**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 4/2/26

Access From (repository.uma.ac.id)4/2/26

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Penggunaan *Mobile banking* Dan Kualitas Layanan Dalam Memudahkan Transaksi Pada PT Bank Sumut KCP Sei Sikambing
Nama : Nice Grace Shintia Sembiring
NPM : 218320122
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis/Manajemen

Disetujui Oleh:

Komisi Pembimbing

Pembanding


(Wan Rizca Amelia, S.E, M.Si)
Pembimbing


(Dr. Dahrul Siregar, S.E, M.Si)
Pembanding

Mengetahui :


(Ahmad Rafiki, BBA (Hons), MMgt, Ph.D, CIMA)
Dekan


(Dr. Fitriani Tobing, S.E, M.Si)
Ka. Prodi Manajemen

Tanggal Lulus : 02 September 2025

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “ **PENGARUH PENGGUNAAN *MOBILE BANKING* DAN KUALITAS LAYANAN DALAM MEMUDAHKAN TRANSAKSI PADA PT. BANK SUMUT KCP SEI SIKAMBING**” yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar serjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 02 September 2025



Nice Grace Shintia S
218320122

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nice Grace Shintia Sembiring

NPM : 218320122

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Jenis karya : Tugas Akhir Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul *Pengaruh Penggunaan Mobile banking dan Kualitas Layanan Dalam Memudahkan Transaksi Pada PT Bank Sumut KCP Sei Sikambing*

Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Medan

Pada tanggal: 02 September 2025

Yang menyatakan,



Nice Grace Shintia Sembiring

RIWAYAT HIDUP

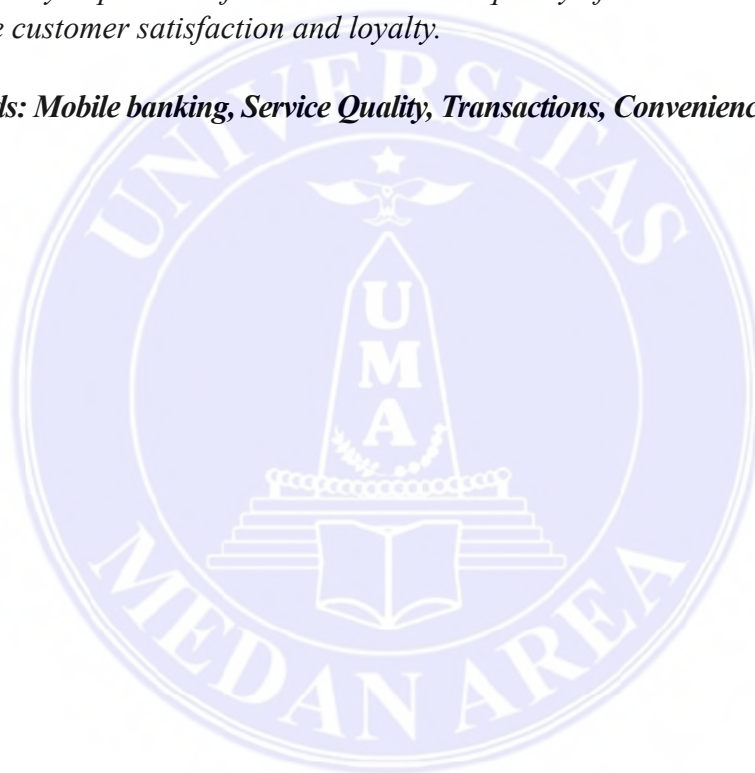


Nama	Nice Grace Shintia Sembiring
NPM	218320122
Tempat, Tanggal Lahir	Panribuan, 21 Desember 2002
Nama Orang Tua	
Ayah	Hermas Sembiring
Ibu	Nesti Tarigan
Riwayat Pendidikan	
SMP	SMP N 1 Silimakuta
SMA/SMK	SMA SWASTA SANTA MARIA Kabanjahe
Riwayat Studi Di UMA	
Pengalaman Kerja	
NO. HP/WA	081343737188
Email	nicesembiring12@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of Mobile banking usage and service quality on transaction convenience at PT. Bank Sumut KCP Sei Sikambing. The research employs a quantitative approach using a survey method with questionnaires distributed to 86 active users of the Sumut Mobile application. The results indicate that both Mobile banking usage and service quality have a positive and significant effect on transaction convenience. Multiple linear regression analysis also shows that the two independent variables simultaneously have a significant influence. This study provides recommendations for banks to continuously improve the features and service quality of Mobile banking in order to enhance customer satisfaction and loyalty.

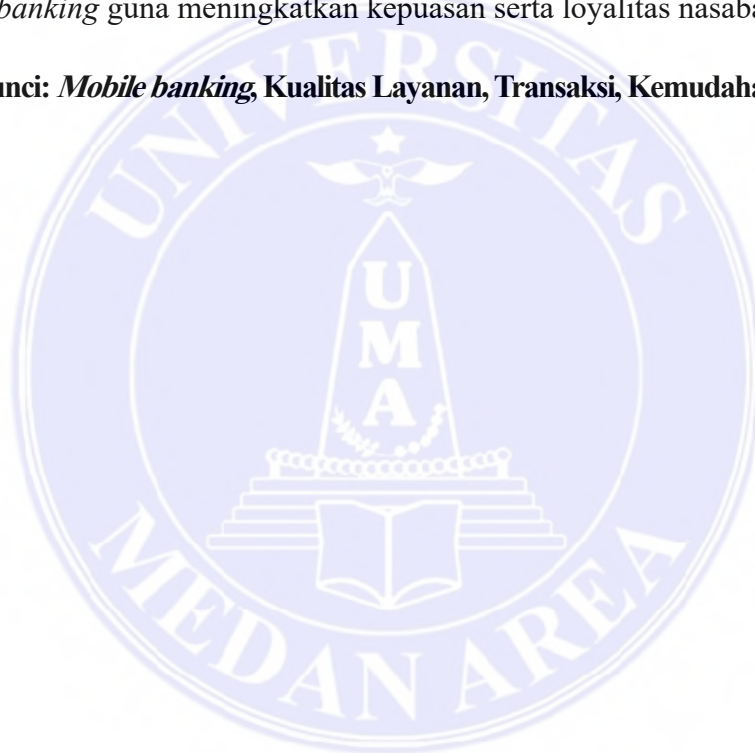
Keywords: *Mobile banking, Service Quality, Transactions, Convenience, Bank Sumut*



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penggunaan *Mobile banking* dan kualitas layanan dalam memudahkan transaksi di PT. Bank Sumut KCP Sei Sikambing. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan Teknik survei menggunakan kuesioner kepada 86 responden pengguna aktif aplikasi Sumut Mobile. Hasil penelitian menunjukkan bahwa baik penggunaan *Mobile banking* maupun kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemudahan transaksi. Analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa kedua variabel independen secara simultan juga berpengaruh signifikan. Penelitian ini memberikan rekomendasi bagi perbankan untuk terus meningkatkan fitur dan kualitas pelayanan *Mobile banking* guna meningkatkan kepuasan serta loyalitas nasabah.

Kata Kunci: *Mobile banking*, Kualitas Layanan, Transaksi, Kemudahan, Bank Sumut.



KATA PENGANTAR

Pertama-tama disampaikan rasa syukur kehadiran Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Skripsi merupakan salah satu persyaratan bagi setiap mahasiswa yang ingin menyelesaikan studinya di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area. Sehubungan dengan itu, disusun skripsi yang berjudul: “(Pengaruh Penggunaan *Mobile banking* dan Kualitas Layanan Dalam Memudahkan Transaksi Pada PT. Bank Sumut KCP Sei Sikambing)”. Dengan selesainya skripsi ini, perkenankanlah saya mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc selaku Rektor Universitas Medan Area, atas kesempatan dan fasilitas yang diberikan kepada kami untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan program sarjana ini.
2. Bapak Ahmad Rafiki, BBA, MMgt., P.hD,CIMA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area.
3. Dr. Fitriani Tobing, SE., M.Si selaku Ketua Jurusan/Program Studi Manajemen Universitas Medan Area
4. Ibu Wan Rizca Amelia, S.E, M.Si selaku dosen pembimbing yang dengan penuh perhatian telah memberikan dorongan, bimbingan dan arahan sehingga skripsi ini selesai.
5. Ibu Dr. Indawati Lestari, S.E, M.Si selaku Ketua Penguji dalam penelitian saya ini

6. Bapak Dr. Dahrul Siregar, S.E, M.Si selaku Dosen Pembanding dalam penelitian saya ini.
7. Ibu Khairunnisak, S.M, M.M selaku Dosen Sekertaris dalam penelitian saya ini
8. Bapak/Ibu dosen dan seluruh staf pengajar Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area.
9. Kepada Seluruh Pegawai Administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Medan Area, semoga selalu sabar dalam mengarahkan mahasiswa/i menyelesaikan urusan selama mengikuti kuliah.
10. Bapak WAPIM Bank sumut KCP Sei Sikambing Muhammad Ikhwanuddin yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk penulis melakukan penelitian dan wawancara guna penyusunan skripsi ini.
11. Yang teristimewa kepada kedua orang tua Ayahanda tersayang Hermas Sembiring dan Ibunda tercinta Nesti Tarigan, yang tiada henti-hentinya memberikan dukungan dan dorongan moral maupun bantuan materi kepada Saya. Dengan doa restu yang mempengaruhi dalam kehidupan saya, kiranya Allah SWT membalasnya dengan segala berkah-Nya.
12. Kedua Saudara yang penulis sayangi. Saudara laki-laki saya Fabio Cannavaro Sembiring dan saudari Perempuan saya Kenbi Olivia Primsa Sembiring yang selalu memberikan semangat, arahan, maupun bantuan materi selama proses penulisan sampai terselesaikannya skripsi ini.
13. Pemilik Npm 218320141, Inmas Tri Wulandari. Teman Seperjuangan penulis yang tidak pernah memberikan dukungan kepada penulis namun

selalu menemani proses penulisan sampai terselesaikan skripsi ini. Terimakasih sudah menjadi sahabat sekaligus saudara bagi penulis yang selalu ada suka baik duka.

14. Kepada Kemberahen Luar Biasa. Teman jauh penulis yang selalu memberikan dukungan, arahan, motivasi selama proses penulisan sampai terselesaikan skripsi ini.

15. Kepada Himparsi. Organisasi pertama penulis dalam mengubah cara berpikir penulis yang dimana membantu penulis dalam mencurahkan kemampuan penulis. Dimana tempat penulis sharing dalam proses penulisan sampai terselesaikan skripsi ini.

16. Dan untuk keseluruhan keluarga, teman dan saudara penulis. Yang selalu memberikan dukungan, arahan, dan motivasi kepada penulis dalam proses penulisan sampai terselesaikan skripsi ini.

17. Terakhir, untuk diriku sendiri, Nice Grace Shintia Sembiring apresiasi sebesar-besarnya kepada diri sendiri karena sudah mampu bertahan sejauh ini, sudah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terimakasih sudah berusaha menjadi yang terbaik, serta senantiasa menikmati setiap proses penyusunan skripsi ini sampai dengan selesai. Semoga di kehidupan selanjutnya bisa memberikan sesuatu yang lebih terbaik lagi.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan. Untuk itu saran dan kritik yang bersifat membangun diharapkan untuk melengkapi kekurangan yang ada pada skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat

khususnya bagi penulis dan bagi pembaca umumnya. Assalamu'alaikum
Warahmatullahi Wabarakatuh.

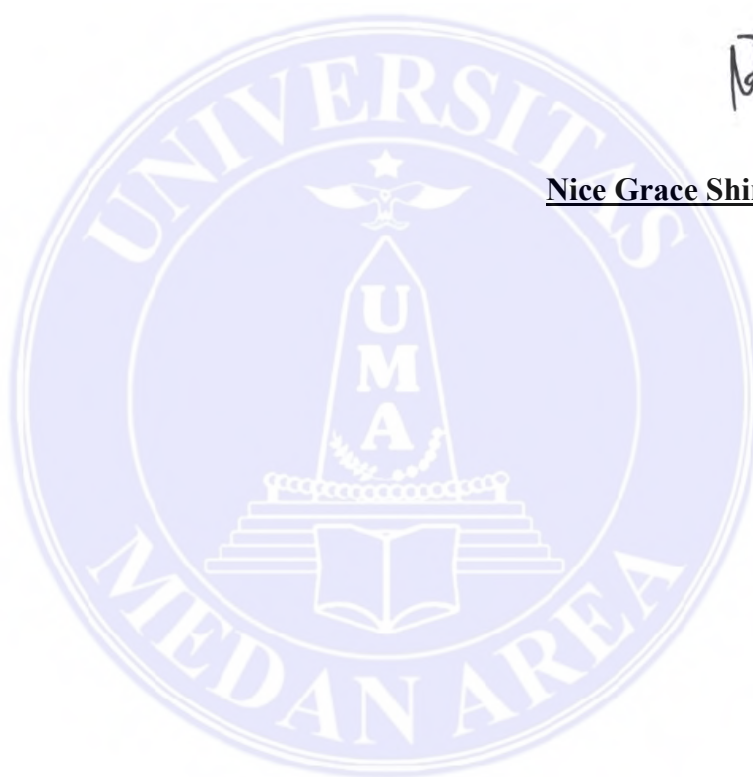
Medan, 02 September 2025

Peneliti



Nice Grace Shintia Sembiring

218320122



DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3 Pertanyaan Penelitian	6
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	7
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Memudahkan Transaksi.....	8
2.1.1.1. Pengertian Memudahkan Transaksi	8
2.1.1.2. Indikator Memudahkan Transaksi	9
2.1.2 Pengaruh Penggunaan <i>Mobile banking</i>	9
2.1.2.1 Pengertian Penggunaan <i>Mobile banking</i>	9
2.1.2.2 Indikator Gratis Ongkir	10
2.1.2.3 Transaksi <i>Mobile banking</i>	11
2.1.3 Kualitas Layanan.....	12
2.1.3.1. Pengertian Kualitas Layanan.....	12
2.1.3.2. Indikator Kualitas Layanan	13
2.2 Penelitian Terdahulu.....	14
2.3 Kerangka Konseptual	16
2.4 Hipotesis.....	17
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	 18
3.1 Desain Penelitian.....	19
3.2 Objek dan Waktu Penelitian	19
3.2.1. Objek Penelitian	19
3.2.2. Waktu Penelitian	19
3.3 Definisi Operasional dan Instrumen Penelitian.....	19
3.4 Populasi dan Sampel	21
3.4.1. Poupulasi	21
3.4.2. Sampel.....	21
3.5 Skala Pengukuran data	23
3.6 Metode Pengumpulan Data	24
3.7 Jenis dan Sumber Data	24
3.7.1. Data Primer	24
3.7.2. Data Sekunder	24

3.8 Uji Instrumen	25
3.8.1 Uji Validitas.....	25
3.8.2 Uji Reliabilitas	27
3.9 Uji Asumsi Klasik	29
3.9.1 Uji Normalitas.....	29
3.9.2 Uji Heteroskedastisitas	30
3.9.3 Uji Multikolinearitas	30
3.10 Teknik Analisis Data	31
3.10.1 Analisis Statistik Deskriptif	31
3.10.2 Analisis Regresi Linear Berganda	31
3.10.3 Uji Hipotesis	32
3.10.3.1 Uji t (Uji Parsial)	32
3.10.3.2 Uji F (Uji Simultan)	33
3.10.3.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	34
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	34
4.2 Hasil Penelitian	34
4.2.1 Analisis Deskriptif Responden	35
4.2.2 Karakteristik Responden.....	35
4.3 Deskriptif Variabel	38
4.3.1 Skala Pengukuran Mean Analisis Deskriptif	38
4.3.2 Distribusi Jawaban.....	39
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	46
4.4.1 Uji Normalitas	46
4.4.2 Uji Multikolinearitas	48
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas	49
4.5 Analisis Regresi Linear Berganda	50
4.6 Pengujian Hipotesis	52
4.6.1 Uji Signifikansi Parsial (Uji-t).....	52
4.6.2 Uji Signifikansi Serempak (Uji-f)	53
4.6.3 Pengujian Koefisien Determinasi (R^2).....	54
4.7 Pembahasan	55
4.7.1 Pengaruh Penggunaan <i>Mobile banking</i> Dalam Memudahkan Transaksi	55
4.7.2 Pengaruh Kualitas Layanan dalam Memudahkan Transaksi.....	56
4.7.3 Pengaruh Penggunaan <i>Mobile banking</i> dan Kualitas Layanan dalam Memudahkan Transaksi	57
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	59
5.1 Kesimpulan	59
5.2 Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA.....	61
LAMPIRAN.....	63

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pra survey Fenomena Permasalahan Penggunaan Sumut Mobile ...	4
Tabel 2.1 Penelitian terdahulu	14
Tabel 3.1 Rencana waktu penelitian 2024.....	19
Tabel 3.2 Defenisi operasional variabel	20
Tabel 3.3 Instrumen Skala Likert	23
Tabel 3.4 Uji Vailiditas	26
Tabel 3.5 Uji Reliabilitas.....	28
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	36
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	36
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pemakaian	37
Tabel 4.5 Instrumen Skal <i>Mean</i>	38
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel X1	39
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel X2.....	41
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Y1	43
Tabel 4.9 Uji Kolmogorov Smirnov.....	47
Tabel 4.10 Uji <i>Tolerance</i> dan VIF	48
Tabel 4.11 Hasil Uji <i>Glejser</i>	50
Tabel 4.12 Hasil Uji Regresi Linear berganda	51
Tabel 4.13 Uji Signifikan Parsial (Uji t)	52
Tabel 4.14 Hasil Uji F Signifikansi Serempak (Uji-F)	54
Tabel 4.15 Hasil Pengujian Koefisien Determinasi	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Penggunaan Sumut Mobile tahun 2020-2022.....	2
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	16
Gambar 4.1 Uji Normalitas dengan Histogram.....	46
Gambar 4.2 Uji Normalitas dengan Normal P-P Plot	47
Gambar 4.3 Heteroskedasitas dengan <i>Scaretplot</i>	49



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kusiner Penelitian.....	63
Lampiran 2 Data Penelitian dan Hasil Pengolahan Data	66
Lampiran 3 Surat Izin Riset	80
Lampiran 4 Surat Selesai Riset	82
Lampiran 5 Dokumentasi Penelitian Pada PT. Bank Sumut KCP Sei Sikambing.	83



BAB I

PENDAHULUAN

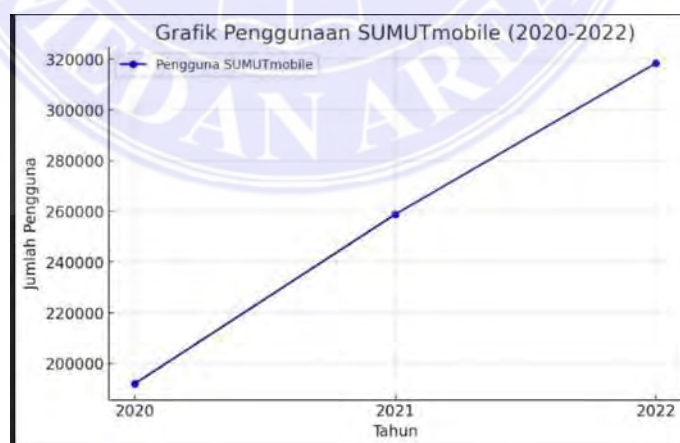
1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi kini telah membawa suatu perubahan kebutuhan masyarakat atas suatu sistem pembayaran yang cepat, mudah, dan aman untuk digunakan. Seperti kita ketahui saat ini Indonesia sudah memasuki era ekonomi digital. Dimana kegiatan ekonomi sudah mulai berbasiskan pada pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi digital. Salah satu fenomena yang terjadi di Indonesia pada era ekonomi digital ini adalah masyarakat Indonesia yang sudah mulai menerapkan sistem pembayaran yang menggunakan uang elektronik (Attaqi *et al.*, 2022). Bank menyediakan layanan aplikasi *Mobile banking* dengan menggunakan alat komunikasi yang menjadi media dalam bertransaksi melalui aplikasi (Zulkifly *et al.*, 2022).

Melalui layanan aplikasi tersebut, setiao nasabah yang mempunyai smartphone bisa bertransaksi perbankan selama media yang digunakan tersambung dengan internet. Digitalisasi di dalam sektor finansial berkembang sangat pesat, *Mobile banking* dan *e-Wallet* adalah dua aplikasi yang paling banyak digunakan, menurut laporan tahun 2022 oleh Populix. Sejumlah bank di Indonesia menyediakan layanan *Mobile banking* kepada nasabah mereka sebagai salah satu bentuk layanan. (Populix, 2022). Termasuk di dalam kegiatan pembayaran uang digital yaitu *mobile banking*. *Mobile banking* juga sering di kenal sebagai M-banking, SMS banking, dan lain sebagainya. *Mobile banking* merupakan merupakan sebuah terminal yang dapat digunakan sebagai performing balance

checks, transaksi keuangan, serta pembayaran dengan menggunakan alat bergerak seperti mobile phone.

Bank sumut merupakan salah satu layanan perbankan yang terdapat di berbagai tempat di seluruh wilayah Sumatera utara. Bank sumut terus berkomitmen untuk meningkatkan layanan perbankan bagi nasabahnya. Bank sumut selalu memperkenalkan beberapa layanan, termasuk SMS banking. Bank sumut telah mengembangkan SMS banking dan sekarang mereka telah menghadirkan layanan *Mobile banking* yang di beri nama *Sumut Mobile*. *Sumut mobile* merupakan layanan yang diperuntukkan bagi nasabah dalam bentuknya menggunakan aplikasi yang tersedia di berbagai jenis mobile phone dengan berbagai keuntungan. Nasabah dapat melakukan isi pulsa paket data, pembelian barang, membayar tagihan, menarik tunai tanpa kartu ATM, mentransfer dana, serta fitur-fitur lainnya. Bank sumut juga melakukan kerja sama dengan Badan Usaha Milik Negara (BUMN), demi memudahkan nasabah dalam melakukan pembayaran tagihannya.



Gambar 1.1
Grafik penggunaan Sumut Mobile tahun 2020-2022 (Bank Sumut 2022)

Grafik penggunaan Sumut Mobil dari tahun 2020 hingga 2022 menunjukkan peningkatan dari 192.000 pada tahun 2020 menjadi 313.433 pada tahun 2022.

Kepercayaan nasabah pada pihak bank akan mempengaruhi niat menggunakan *Mobile banking* untuk bertransaksi. Ini menunjukkan bahwa meningkatkan niat menggunakan aplikasi *Mobile banking* perbankan harus meningkatkan kepercayaan nasabah kepada pihak bank (Asmara & Kusumadewi, 2022). Praktek *Mobile banking* akan mengubah strategi bank dalam menjalankan kegiatannya. Setidaknya ada faktor baru yang bisa mempengaruhi pengkajian suatu bank untuk membuka cabang baru atau menambah ATM. *Mobile banking* memungkinkan nasabah untuk melakukan pembayaran-pembayaran secara online. Selain itu, dengan *mobile banking*, bank bisa meningkatkan kecepatan layanan dan jangkauan dalam aktivitas perbankan. Penggunaan *Mobile banking* yang sangat dipengaruhi oleh perkembangan teknologi informasi, dalam kenyataannya pada satu sisi membuat transaksi perbankan semakin mudah, akan tetapi di sisi yang lain juga semakin berisiko. Dengan kenyataan seperti ini, faktor keamanan harus menjadi faktor yang paling perlu diperhatikan. Bahkan mungkin faktor keamanan ini dapat menjadi salah satu fitur unggulan yang dapat ditonjolkan oleh pihak bank. Menurut Davis dalam Adi Nugroho (2017:7) kemudahan dalam penggunaan *ease of use* merupakan suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa teknologi dapat dengan mudah di pahami dan digunakan. Dan menurut Jogyianto (2007:115) “sejauhmana seseorang percaya menggunakan teknologi

akan bebas dari usaha. Kemudahan penggunaan ialah mudah dipelajari, mudah di pahami, sederhana, dan mudah pengoperasiannya”.

Minat menggunakan aplikasi Sumut Mobile dilandasi oleh beberapa faktor antara lain faktor keamanan, faktor kemudahan penggunaan, serta faktor kebermanfaatan. Minat perilaku merupakan keinginan atau minat ulang bertransaksi menggunakan *Mobile banking* dapat diartikan sebagai beberapa sering menggunakan layanan-layanan yang disediakan oleh perusahaan perbankan dalam bertransaksi secara online melalui fasilitas seperti *mobile banking*.

Semakin banyak aplikasi *Mobile banking* menyediakan layanan nasabah akan semakin mudah membandingkan setiap aplikasi *Mobile banking* yang mereka gunakan, hal ini menjadi tantangan bagi perusahaan perbankan untuk berupaya dalam meningkatkan layanan aplikasi *Mobile banking* mereka agar menarik nasabah.

Peneliti telah melakukan prasurvei wawancara pada lokasi yang akan diteliti yaitu nasabah PT. Bank Sumut KCP Sei Sikambing sebanyak 30 orang. Adapun hasil dari prasurvei yang telah dilakukan sebagai berikut:

Tabel 1.1
Pra Survei Fenomena Permasalahan Penggunaan Sumut Mobile

No	Keterangan	Jumlah Orang
1	Gangguan Aplikasi	8 orang
2	Rumit	10 orang
3	Jaringan	8 orang
4	Konektivitas	4 orang
	Jumlah	30 orang

Berdasarkan hasil pra survei yang telah dilakukan terhadap penggunaan sumut mobile, peneliti menemukan bahwa penggunaan sumut mobile resiko berpengaruh pada penggunaan. Adapun resiko yang ditemukan dalam penggunaan sumut mobile berupa gangguan sistem aplikasi, rumit, jaringan, serta konektivitas. Hal ini menimbulkan kekhawatiran di kalangan nasabah mengenai penggunaan layanan sumut mobile.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pengaruh penggunaan *Mobile banking* mengalami masalah. Berdasarkan hal tersebut menarik minat peneliti mengambil judul “ **PENGARUH PENGGUNAAN *MOBILE BANKING* DAN KUALITAS LAYANAN DALAM MEMUDAHKAN TRANSAKSI PADA PT. BANK SUMUT KCP SEI SIKAMBING**”

1.2 Rumusan Masalah

Dalam beberapa tahun terakhir, penggunaan *Mobile banking* telah menjadi sangat populer karena memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi keuangan dengan lebih mudah dan efisien. Berdasarkan latar belakang yang telah ditemukan pada tabel 1.1 pengaruh penggunaan mobile menjadi bahan pertimbangan nasabah dalam menggunakan aplikasi tersebut. Dimana dalam penggunaan aplikasi sumut mobile memudahkan nasabah dalam melakukan pembayaran dan hal sebagainya. Namun terkadang penggunaan aplikasi *Mobile banking* tidak berjalan dengan semestinya. Kualitas layanan juga sangat berpengaruh dalam peningkatan transaksi yang dilakukan oleh nasabah. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penggunaan

Mobile banking dan kualitas layanan yang disediakan oleh PT. Bank Sumut dalam meningkatkan transaksi.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, hingga dapat diformulasikan pertanyaan dalam penelitian ini adalah

1. Apakah penggunaan *Mobile banking* berpengaruh positif dan signifikan dalam memudahkan transaksi pada PT. Bank Sumut KCP Sei Sikambing?
2. Apakah kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan dalam memudahkan transaksi pada PT. Bank Sumut KCP Sei Sikambing?
3. Apakah pengaruh penggunaan *Mobile banking* dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan dalam memudahkan transaksi pada PT. Bank Sumut KCP Sei Sikambing?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh penggunaan *Mobile banking* dalam memudahkan transaksi pada PT. Bank Sumut KCP Sei Sikambing.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas layanan dalam memudahkan transaksi pada PT. Bank Sumut KCP Sei Sikambing.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh penggunaan *Mobile banking* dan kualitas layanan dalam memudahkan transaksi pada PT. Bank Sumut KCP Sei Sikambing.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi akademis, sebagai referensi bagi pihak-pihak yang membutuhkan terutama bagi Bank Sumut KCP Sei sikambing, Medan. Penelitian ini memberikan wawasan mengenai bagaimana pengaruh penggunaan *mobile banking* dan kualitas layanan sehingga membantu bank dalam meningkatkan layanannya.
2. Bagi objek penelitian, sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya dan diharapkan dapat memberikan sumbangan informasi bagi pihak yang membutuhkan.
3. Bagi peneliti lainnya, sebagai referensi, pengalaman dan memperdalam pengetahuan bagi penelitian selanjutnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Toeri

2.1.1 Memudahkan Transaksi

2.1.1.1 Pengertian Memudahkan Transaksi

Dalam buku Jogiyanti (2009) pada jurnnal ekonomi syariah pada tahun 2022 menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan didefinisikan dimana seseorang percaya bahwa menggunakan teknologi akan lebih mudah. Dapat disimpulkam bahwa persepsi kemudahan merupakan suatu keyakinan tentang seseorang mengambil Keputusan.

Transaksi didefinisikan sebagai proses pertukaran yang melibatkan pengalihan barang, jasa, atau kedunya antara dua pihak atau lebih (Lewis, Booms, Tjiptono, Chandra, 2018:50). Dalam bertransaksi mencakup interaksi dan proses yang membentuk hubungan antara pelanggan dengan penyedia layanan.

Untuk memastikan kepuasan nasabah dalam perbankan, penting untuk mengelola kualitas pelayanan dengan baik. Kepuasan nasabah berperan dengan baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang bagi perusahaan. Pelayanan serta fasilitas yang diberikan oleh pihak bank melampaui harapan nasabah, memungkinkan para nasabah akan bertransaksi secara terus-menerus.

2.1.1.2 Indikator Memudahkan Transaksi

Nasabah harus menyadari faktor-faktor apa saja dalam memudahkan transaksi.

Menurut Adhitya, 2023 terdapat faktor-faktor yang memudahkan transaksi yaitu:

1. Mudah digunakan, suatu aplikasi harus mudah digunakan sehingga pengguna tidak merasa kesulitan dalam mengoperasikan.
2. Mudah dipelajari, suatu aplikasi harus mudah dipelajari sehingga pengguna mampu dengan mudah beradaptasi atau memahami aplikasi tersebut.
3. Jelas dan dimengerti, suatu aplikasi harus jelas dan mudah dimengerti, sehingga pengguna mudah untuk menguasai penggunaan aplikasi tersebut.
4. Kecepatan layanan, suatu aplikasi harus cepat dalam pelayanan dalam melakukan transaksi.
5. Keamanan, suatu aplikasi harus memiliki tingkat keamanan dalam melakukan transaksi.

2.1.2 Pengaruh Penggunaan *Mobile banking*

2.1.2.1 Pengertian Penggunaan *Mobile banking*

TAM (Technology Acceptance Model) berasumsi bahwa penggunaan suatu teknologi oleh seseorang umumnya ditentukan oleh proses kognitif dan bertujuan untuk memaksimalkan kegunaan teknologi tersebut. Dengan kata lain, kunci utama penerimaan teknologi informasi oleh pengguna adalah evaluasi kegunaannya. TAM menentukan sikap nasabah bank dalam memutuskan mengadopsi layanan *Mobile banking* (Puspita dan Lestari, 2016).

Pengaruh merupakan suatu kekuatan yang timbul pada suatu variabel yang menyebabkan terjadinya perubahan ataupun perbedaan pada variabel lainnya (Sugiyono,2020)

Riswandi Budi Agus,2005:83 menyatakan bahwa *Mobile banking* merupakan layanan inovatif yang ditawarkan oleh bank yang memungkinkan penggunaannya untuk melakukan berbagai kegiatan transaksi perbankan melalui *smartphone*. *Mobile banking* merupakan bentuk aplikasi yang memiliki sistem yang memudahkan dan meningkatkan produktivitas penggunaannya.

Sedangkan menurut Lean Six Sigma(2017) *Mobile banking* merupakan sistem pemberian layanan yang memfasilitasi transaksi perbankan melalui perangkat *smartphone*. Sistem ini mencakup seluruh proses perencanaan, pengembangan, penerapan, dan pemeliharaan aplikasi dan layanan *mobile banking*.

Pengaruh penggunaan mobile merupakan definisi persepsi sebagai proses memilih, mengatur, dan menafsirkan berbagai sensasi ke dalam satu kesatuan yang bermakna (Hanna dan Wozniak, 2020).

2.1.2.2 Indikator Penggunaan *Mobile banking*

Menurut Lewis, Tjiptono dan Sari (2018) ada beberapa indikator penggunaan *mobile banking*.

1. Layanan dapat di jangkau dimana saja. Merupakan layanan *Mobile banking* yang dapat digunakan tanpa batasan geografis. Biasanya layanan tersebut tersedia secara online atau aplikasi, sehingga pengguna bisa mengaksesnya kapan saja dan dari mana saja.

2. Kepuasan pelanggan. Merupakan sesuatu merujuk dimana suatu produk dan layanan yang memberikan harapan pengguna.
3. Kemudahan akses. Merupakan seberapa mudah pelanggan dapat mengakses layanan dalam penggunaan.

2.1.2.3 Transaksi *Mobile banking*

1. Transfer dana
2. Pembayaran tagihan
 - a. Listrik (PLN)
 - b. Air (PDAM)
 - c. Internet
 - d. Telepon
3. Informasi
 - a. Saldo
 - b. Tagihan
 - c. Dll
4. Pembelian
 - a. Isi ulang saldo pulsa atau paket
 - b. Dll

2.1.3 Kualitas Layanan

2.1.3.1 Pengertian Kualitas Layanan

Kualitas merupakan aspek yang sangat penting bagi perusahaan. Dalam era persaingan saat ini, konsumen semakin cerdas dan selektif dalam memilih produk atau layanan. Kualitas menjadi faktor utama yang mereka pertimbangkan sebelum mengambil keputusan pembelian. Sedangkan layanan merupakan suatu proses terpenting dalam meningkatkan nilai perusahaan bagi pelanggan.

Menurut Crosby di dalam buku *Quality Improvement dan Lean Six Sigma* (2017:36) kualitas sebagai “kesesuaian dengan persyaratan atau spesifikasi”. Definisi sederhana dan lugas, dan konsisten dengan konsep kualitas yang lebih luas sebagai pemenuhan atau melampaui harapan pelanggan.

Tjiptono dan Candra dalam jurnal *Ecodemica* (2018:50) layanan merupakan sejauh mana diberikan mampu memenuhi harapan pelanggan. Definisi ini sesuai dengan konsep kualitas yang lebih luas.

Kualitas layanan adalah tingkat pelayanan yang merupakan keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung (Kotler dan Armstrong:2019).

Dari pengertian kualitas layanan diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan *Mobile banking* merupakan suatu tingkat kelebihan layanan yang digunakan sebagai usaha untuk memenuhi harapan nasabah.

2.1.3.2 Indikator Kualitas Layanan

Menurut Tjiptono (2018) adapun beberapa indikator kualitas layanan adalah sebagai berikut.

1. Empati. Merupakan perhatian yang diberikan perusahaan kepada pelanggan, seperti kemudahan menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan dalam berkomunikasi dengan pelanggan dan Upaya perusahaan untuk memahami operasional dan kebutuhan pelanggannya.
2. Jaminan. Merupakan menyampaikan kepercayaan, yang meliputi kemampuan berkomunikasi, kemampuan memberikan kepercayaan dalam penggunaan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan menanamkan kepercayaan terhadap perusahaan pada pelanggan
3. Keandalan. Merupakan memberikan layanan sesuai dengan janji yang dibuat. Ini sering dianggap paling penting bagi pelanggan di berbagai industri jasa.
4. Kualitas layanan. Merupakan kualitas aplikasi yang digunakan dalam pemakaian.

2.2. Penelitian Terdahulu

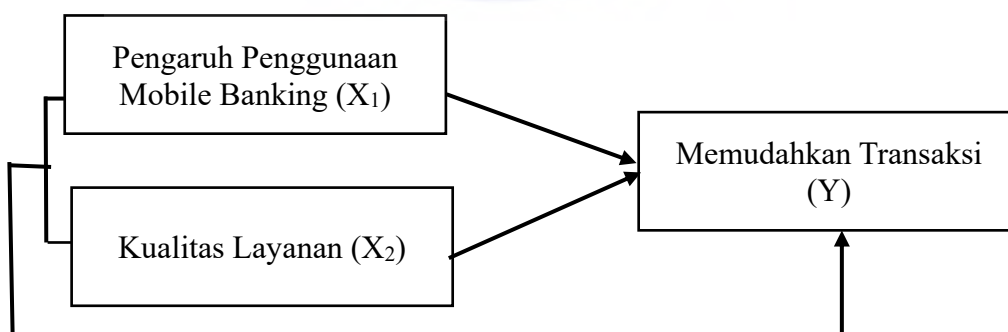
Tabel 2.1
Penelitian terdahulu

No	Nama/Tahun	Judul	Metode	Hasil
1	Seftia Fadillah Siregar, M Yarham, 2023	Penerapan Pengelolaan <i>Mobile banking</i> Dalam Menarik Minat Nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padang Sidempuan	Kuantitatif	Penelitian ini memiliki strategi pengelolaan <i>Mobile banking</i> yang efektif dalam meningkatkan minat nasabah dalam memanfaatkan layanan <i>Mobile banking</i> di Bank sumut syariah Cabang Padang sidempuan
2	Desi Ramadani , Sri Fitri Wahyuni, 2021	With <i>Mobile banking</i> Case Study At PT. BANK SUMUT KCP The Influence Of Understang And Benefit On Interest T20 Do Transaction Syariah Tebing Tinggi	Kuantitatif	Penelitian ini tujuan dalam menentukan bagaimana pengetahuan dan pemahaman nasabah tentang <i>Mobile banking</i> memengaruhi kemauan mereka untuk mengadopsi layanan.
3	Nurul Hidayah , Susila Andriyanti, Vina Rismayani, Viviannisa Victoria. P, 2022	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan Transaksi dan Fitur Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan BSI Mobjle Banking	Kualitatif	Penelitian ini meningkatkan saluran dukungan pelanggan, mennyederhanakan proses transaksi yang diperlukan, memperkenalkan fitur <i>Mobile banking</i> dengan inovatif yang memenuhi kebutuhan nasabah.
4	Axel Hernandez, Felix David, 2022	Pengaruh <i>Mobile banking</i> Terhadap Kepuasam Nasabah Dalam Transaksi Sehari-hari	Kuantitatif	Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan <i>Mobile banking</i> berpengaruh positif dan signifikkann terhadap tingkat kepuasan nasabah dalam bertransaksi sehari-hari.
5	I Gusti Putra Adiwijaya, 2018)(Andina	Kemudahan Penggunaan Tingkat Keberhasilan Transaksi,	Kuantitatif	Penelitian ini adalah aplikasi yang cenderung lebih

No	Nama/Tahun	Judul	Metode	Hasil
	Wulandari & Primasatria Edastama, 2022)	Kemampuan Sistem Teknologi, Kepercayaan dan Minat		mudah digunakan. Nasabah lebih percaya dan puas dalam bertransaksi. Kemampuan sistem teknologi yang canggih dalam meningkatkan kepercayaan dan kepuasan nasabah.
6	Rian Maulana Iskandar, Masrura Mailany, 2018	Pengaruh Penggunaan <i>Mobile banking</i> Terhadap Minat Nasabah Dalam Bertransaksi Menggunakan Tehnology Acceptance Model	Kuantitatif	Penelitian ini memberi kemudahan penggunaan mobile bankinng. Adanya fitur-fitur yang cepat dalam proses transaksi. Semakin besat minat nasabah dalam memanfaatkan <i>Mobile banking</i> dalam bertransaksi.
7	Abi Fadlan Rizki Yudhi Dewantara, 2018	Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kegunaan Terhadap Penggunaan <i>Mobile banking</i>	Kuantitatif	Penelitian ini meningkatkan penggunaan <i>mobile banking</i> , bank perlu fokus pada peningkatan persepsi kemudahan dan kegunaan dari apalikasi <i>mobile banking</i> .
8	Evi Okli Lailani, Tannia Regina, 2021	Penggunaan <i>Mobile banking</i> Sebagai Upaya Memperlancar Transaksi Elektronik Nasabah pada BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO TBK	Kuantitatif	Penelitian ini pengguna <i>Mobile banking</i> di BRI sangat efektif dalam memperlancar transaksi elektronik nasabah. Bank perlu dalam meningkatkan fitur dan keamanan pada aplikasi untuk mempertahankan kepuasan nasabah
9	Rahmadiana Riski Snnur, Vahya Tanjung, 2023	Pengaruh Kualitas layanan <i>Mobile banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. BANK Sumut	Kuantitatif	Peneloitian ini untuk kualitas layanan <i>Mobile banking</i> memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah bank sumut. Untuk meningkatkan kepuasan nasabah nasabah bank perlu

No	Nama/Tahun	Judul	Metode	Hasil
				memastikan layanan mobile handal, aman dan mudah digunakan.
10	Khaled Aldiabat, 2019	The Effect of <i>Mobile banking</i> Application on Customer Interception in the Jordanian Banking Industry	Kuantitatif	Penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara keandalan dan interaksi pelanggan dengan aplikasi <i>mobile banking</i> . Ada hubungan yang lemah antara kredibilitas dengan keamanan dan interaksi pelanggan dengan pemakaian aplikasi <i>mobile banking</i> . Ada hubungan perantara kualitas layanan dengan interaksi pelanggan dalam pemakaian <i>mobile banking</i> . Dan juga hubungan antara kemudahan penggunaan dengan interaksi pelanggan dalam pemakaian aplikasi <i>mobile banking</i> .

2.3 Kerangka Konseptual



Gambar 2.2
Kerangka Konseptual

2.4 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan (Sugianto 2017:70). Hipotesis ini dibuat berdasarkan teori yang relevan dan didasarkan faktor-faktor untuk mengarahkan dan memberikan pedoman dalam pokok permasalahan serta tujuan penelitian. Maka dari uraian masalah yang ada, maka hipotesis yang dikembangkan dalam penelitian ini adalah:

H1= Pengaruh penggunaan *mobile banking* berpengaruh secara signifikan dan positif dalam memudahkan transaksi pada PT. Bank Sumut KCP Sei Sikambing.

H2= Kualitas layanan berpengaruh secara signifikan dan positif dalam memudahkan transaksi pada PT. Bank Sumut KCP Sei Sikambing.

H3 = Pengaruh penggunaan *mobile banking* dan kualitas layanan berpengaruh secara signifikan dan positif dalam memudahkan transaksi pada PT. Bank Sumut KCP Sei Sikambing.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis pendekatan secara kuantitatif, dimana akan menemukan besarnya pengaruh dari variabel bebas (independen) terhadap variabel terkait (variabel dependen). Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang melibatkan proses pengumpulan dan analisis data numerik secara obyektif untuk menggambarkan, memprediksi, atau mengontrol variabel yang menarik. Penelitian ini diekspresikan dalam angka dan grafik dan digunakan untuk menguji atau mengkonfirmasi teori dan asumsi (Sugiyono, 2019).

Adapun metode penelitian yang digunakan ialah dengan metode survei. Penelitian survei merupakan penelitian yang dilakukan untuk mengetahui dan mempelajari data dari sampel yang diambil dari populasi, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi, serta hubungan-hubungan antara variabel, penelitian survei dapat dilakukan pada populasi besar maupun kecil (Syanrizal & Jailani, 2023). Daya yang diperoleh dari metode survei ini berasal dari responden atau sampel yang mewakili populasi melalui pertanyaan atau kuisisioner yang dirancang secara sistematis. Data yang dikumpulkan melalui survei dapat berupa jawaban tertulis, wawancara atau kuisisioner.

3.2 Objek dan Waktu Penelitian

3.2.1 Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bank Sumut KCP Sei Sikambing yang beralamatkan di Jl. Jend Gatot Subroto, Komp. Tomang Elok No. 119, medan, Sumatera Utara.

3.2.2 Waktu Penelitian

Waktu penelitian dimulai dari bulan juli 2024 – Desember 2024, berikut tabel rencana waktu penelitian yang akan dilakukan

Tabel 3.1
rencana waktu penelitian 2024-2025

No	Jenis Kegiatan	Jul	Agst	Nov	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun
1	Pengajuan judul												
2	Penyusunan proposal												
3	Bimbingan proposal												
4	Seminar proposal												
5	Pengumpulan data												
6	Penyelesaian dan bimbingan skripsi												
7	Seminar hasil												
8	Meja hijau												

3.3 Defenisi Operasional dan Instrument Penelitian

Definisi operasional adalah suatu definisi yang diberikan pada suatu variabel dengan memberi arti atau membenarkan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut (Vladimir, 2023). Variabel adalah gejala atau masalah yang dapat membedakan bagian populasi dari bagian lain. Karena itu, variabel harus memiliki nilai yang berbeda (Purwanto, 2019). Variabel dibedakan

menjadi dua yaitu variabel bebas (*independent*) dan variabel terikat (*dependent*).

Variabel bebas adalah variabel yang nilainya mempengaruhi variabel terikat.

Sebaliknya variabel terikat adalah variabel yang nilainya dipengaruhi oleh variabel bebas.

Dalam penelitian ini menggunakan 2 variabel bebas dan 1 variabel terikat.

Variabel bebas terdiri dari pengaruh penggunaan *mobile banking* (X1), kualitas layanan (X2) dan variabel terikat yaitu membantu transaksi (Y). Berikut definisi operasional yang akan membantu peneliti dalam memahami variabel.

Tabel 3.2
Defenisi operasional variabel

No	Variabel	Defenisi Operasional	Indikator Variabel	Skala pengukuran
1	Pengaruh penggunaan <i>mobile banking</i> (X1)	Pengaruh merupakan kekuatan yang timbul dengan adanya suatu variabel yang menyebabkan terjadinya perubahan atau perbedaan pada variabel lain (Sugiyono 2020)	1. Layanan dapat dijangkau dimana saja 2. Kepuasan pelanggan 3. Kemudahan akses (Lewis, Tjiptono dan Sari,2018)	<i>Likert</i>
2.	Kualitas layanan (X2)	Kualitas layanan adalah tingkat pelayanan yang merupakan keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung (Kotler dan Armstrong:2019).	1. Empati 2. Jaminan 3. Keandalan 4. Kualitas layanan (Tjiptono, 2018)	<i>Likert</i>
3	Membantu transaksi (Y)	kemudahan penggunaan didefinisikan dimana seseorang percaya bahwa menggunakan teknologi akan lebih mudah. Dapat disimpulkan bahwa persepsi kemudahan merupakan suatu keyakinan tentang seseorang mengambil Keputusan.	1. Mudah digunakan 2. Mudah dipelajari 3. Jelas dan dimengerti 4. Kecepatan layanan. 5. Keamanan	<i>Likert</i>

No	Variabel	Defenisi Operasional	Indikator Variabel	Skala pengukuran
		(Dalam buku Jogiyanti (2009) pada jurnnal ekonomi syariah pada tahun 2022)		

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi diartikan sebagai keseluruhan elemen dalam penelitian meliputi objek dan subjek dengan ciri-ciri dan karakteristik tertentu (Adnyana, 2021). Menurut Sugiyono (2019), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini objek yang diteliti adalah nasabah pengguna *Mobile banking* pada PT. Bank Sumut KCP Sei Sikambing. Dari survey yang telah dilakukan di Bank Sumur KCP Sei Sikambing sebanyak 600 orang nasabah yang mendaftar untuk memakai aplikasi sumut mobile setiap tahunnya.

3.4.2 Sampel

Teknik pengambilan sampel untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini menggunakan *Nonprobability Sampling*. *Nonprobability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Sementara metode pengambilan sampel yang digunakan yaitu *purposive sampling*, yang dimana *purposive sampling* itu sendiri merupakan teknik

penentuan sampel yang memiliki pertimbangan tertentu berdasarkan kriteria yang telah ditentukan (Sugiyono, 2019).

Menurut Sugiyono (2017:85) *Purposive Sampling* adalah teknik pengambilan sampel data yang didasarkan pada pertimbangan tertentu. *Purposive sampling* adalah salah satu teknik sampling *non random sampling* dimana peneliti menentukan pengambilan sampel dengan cara menetapkan ciri-ciri khusus atau kriteria yang sesuai dengan tujuan penelitian sehingga diharapkan dapat menjawab permasalahan penelitian.

Adapun kriteria yang telah peneliti tetapkan untuk dijadikan sebagai sampel adalah sebagai berikut :

1. Pengguna aktif *mobile banking*
2. Berusia 17 tahun ke atas
3. Menabung di Bank Sumut

Dikarenakan jumlah populasi yang menggunakan sumut mobile tidak diketahui secara pasti, maka dalam penghitungan sampel penelitian ini menggunakan rumus *slovin*, dimana rumus *slovin* merupakan sebuah rumus atau formula untuk menghitung jumlah sampel minimal apabila perilaku dari sebuah populasi tidak diketahui secara pasti. Rumus *slovin* dapat dinotasikan dengan:

$$n = N / (1 + (N \times e^2))$$

Dimana:

n = Jumlah populasi

e^2 = *Margin of eror* atau tingkat signifikan yang ditentukan sebesar 10% atau 0,1

Sehingga sampel dalam penelitian dapat dihitung :

$$n = 600 / (1 + (600 \times 0,1^2))$$

$$n = 600 / (1 + (600 \times 0,01))$$

$$n = 600 / (1 + 6)$$

$$n = 600 / 7$$

$$n = 85,71$$

Dari hasil tersebut Maka dapat ditentukan bahwa jumlah sampel yang akan diteliti dalam penelitian ini minimal 86 orang dari jumlah populasi 600 orang.

3.5 Skala Pengukuran Data

Penelitian ini menggunakan Skala *Likert*. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Skala ini juga sering disebut *summated rating scale*, karena digunakan untuk memberi peluang kepada responden untuk mengekspresikan jawaban pernyataan atau pertanyaan yang diberikan (Situmorang, 2017). Skala *interval* yang digunakan didalam penelitian ini adalah bersifat *favorable* dimana :

Tabel 3.3
Instrumen Skala *Likert*

No	Skala	Skor
1.	Sangat Setuju	5
2.	Setuju	4
3.	Kurang Setuju	3
4.	Tidak Setuju	2
5.	Sangat Tidak Setuju	1

3.6 Metode Pengumpulan data

Dalam mengumpulkan data peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan melakukan wawancara kepada pihak yang terkait dengan topik yang diteliti, selain wawancara teknik pengumpulan data dalam penelitian ini juga dilakukan dengan penyebaran angket atau kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang terdiri dari serangkaian pernyataan (jenis konfirmasi lainnya) untuk tujuan mengumpulkan informasi dari responden. Kuesioner memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data dari banyak responden dengan cara yang efisien, sehingga menjadi salah satu metode yang sangat populer dalam penelitian kuantitatif (Yusri, 2020).

3.7 Jenis dan Sumber Data

3.7.1 Data Primer

Data Primer merupakan data yang diperoleh langsung dari para nasabah dan pengguna *Mobile banking* pada KCP Sei Sikambing. Data primer diperoleh dengan memberikan kuesioner dan melakukan wawancara singkat kepada responden baik.

3.7.2 Data Sekunder

- a. Data sekunder adalah sumber tidak langsung yang diberikan kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau dokumen yang diperoleh dengan cara membaca, memahami, dan mempelajari melalui media yang bersumber pada literatur atau buku ataupun data yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Data sekunder yang diperoleh untuk melengkapi data primer yang meliputi sumber dari literatur buku untuk teori-teori, situs internet, dan penelitian terdahulu yang berupa skripsi, jurnal ilmiah nasional dan

internasional serta data mengenai penggunaan *Mobile banking* yang diperoleh sehubungan dengan masalah yang diteliti.

3.8 Uji Instrumen

3.8.1 Uji Validitas

Uji validitas merupakan uji yang dilakukan untuk mengukur sejauh mana instrumen pengukuran dapat mengukur apa yang seharusnya diukur. Dalam penelitian ini uji validitas dilakukan dengan metode *product moment pearson correlation* menggunakan prinsip mengkorelasikan atau menghubungkan antara masing-masing skor item atau soal dengan skor total yang diperoleh dari jawaban responden atas kuesioner. Metode *product moment* digunakan untuk membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel dan membandingkan nilai Sig. (2-tailed) dengan Probabilitas 0,05.

Rumus metode *product moment* adalah sebagai berikut:

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Dimana:

r = Koefisien validitas item yang dicari

X = Skor yang diperoleh subjek dari seluruh item

Y = Skor total yang diperoleh dari dari seluruh item

$\sum x$ = Jumlah skor dalam distribusi X

$\sum y$ = Jumlah skor dalam distribusi Y

$\sum x_i^2$ = Jumlah kuadrat skor dalam distribusi

$\sum y_i^2$ = Jumlah kuadrat skor dalam distribusi

Y_n = Jumlah responden

Dalam uji vliditas data dikatakan valid jika

1. Jika nilai r hitung $> r$ tabel, maka item soal angket tersebut dinyatakan valid.
2. Jika nilai r hitung $< r$ tabel, maka item soal angket tersebut dinyatakan tidak valid
3. Jika nilai Sig. (2-tailed) dan *Pearson Correlation* bernilai positif, maka item soal angket tersebut valid.
4. Jika nilai sig. (2-tailed) $< 0,05$ dan *Pearson Correlation* bernilai *negative*, maka item soal angket tersebut tidak valid.
5. Jika nilai sig. (2-tailed) $> 0,05$, maka item soal angket tersebut tidak valid.

Berdasarkan survei, kueisioner diberikan kepada 30 responden pada penduduk Desa Aekunsim untuk menguji valid tidaknya seluruh pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner.

Tabel 3.4
Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pertanyaan	Corrected item- Total Correlation	r_{tabel}	Keterangan
Penggunaan Mobile Banking (X2)	X1.1	0,701	0.361	Valid
	X1.2	0,685	0.361	Valid
	X1.3	0,642	0.361	Valid
	X1.4	0,554	0.361	Valid
	X1.5	0,707	0.361	Valid
	X1.6	0,726	0.361	Valid
Kualitas Layanan (X1)	X2.1	0,686	0.361	Valid
	X2.2	0,815	0.361	Valid
	X2.3	0,710	0.361	Valid
	X2.4	0,737	0.361	Valid

Variabel	Item Pertanyaan	Corrected item-Total Correlation	<i>r_{tabel}</i>	Keterangan
	X2.5	0,750	0.361	Valid
	X2.6	0,684	0.361	Valid
	X2.7	0,676	0.361	Valid
	X2.8	0,652	0.361	Valid
Memudahkan Transaksi (Y)	Y1.1	0,695	0.361	Valid
	Y1.2	0,637	0.361	Valid
	Y1.3	0,639	0.361	Valid
	Y1.4	0,647	0.361	Valid
	Y1.5	0,612	0.361	Valid
	Y1.6	0,742	0.361	Valid
	Y1.7	0,691	0.361	Valid
	Y1.8	0,694	0.361	Valid

Sumber: Hasil Penelitian 2025 (Data Diolah)

Berdasarkan uji validitas yang dilakukan, setiap butir pertanyaan r hitung $\geq r$ tabel 0.361, maka butir instrumen tersebut dinyatakan valid

3.8.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Dalam penelitian uji reliabilitas diuji dengan metode *Cronbach's Alpha*, karena dalam penelitian ini jawaban dari instrumen bersifat berjenjang. Pengujian dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mencobakan instrumen sekali saja, dan dari data yang diperoleh dianalisis dengan tertentu. Teknik reliabilitas semacam ini disebut *Interbal Consistency*.

Menurut Hair 2010 dalam (Zulkarnain Lubis, 2017) Reliabilitas *Coronbach Alpha* diklasifikasikan berdasarkan indeks kalsifikasinya yaitu:

1. Jika nilai α lebih dari 0,9, maka dapat dikategorikan sangat baik atau hampir sempurna.
2. Kemudian apabila nilai α diantara 0,8 dan 0,9 maka dikategorikan baik.
3. Jika nilai α diantara 0,6 dan 0,7 dapat dikatakan moderat atau sedang
4. Namun apabila nilai α kurang dari 0,6 hal ini mengindikasikan bahwa alat ukur yang digunakan memiliki tingkat reliabilitas yang rendah

Rumus *Cronbach's Alpha* adalah sebagai berikut :

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right)$$

Dimana:

α = adalah koefisien *Cronbach Alpha*

k = adalah jumlah item dalam instrumen pengukuran

$\sum s_i^2$ = adalah jumlah varians item

s_t^2 = adalah varians total

Berdasarkan survei, kuesioner diberikan kepada 30 responden pada Desa Aekunsim untuk menguji reliabel tidaknya seluruh pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner.

Tabel 3.5
Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
X1	0,732	Reliabel
X2	0,858	Reliabel
Y1	0,817	Reliabel

Sumber: Hasil Penelitian 2025 (Data Diolah)

Dari keterangan tabel di atas dapat diketahui bahwa masing masing variabel memiliki Cronbach Alpha $> 0,60$. Dengan demikian variabel (gratis ongkir, ketepatan waktu pengiriman dan keputusan pembelian) dapat dikatakan reliabel.

3.9 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah persyaratan statistik yang harus dipenuhi pada analisis regresi linear berganda yang berbasis *ordinary least square* (OLS) (Alfifto, 2024). Pengujian asumsi klasik bertujuan untuk menguji mengenai ada atau tidaknya pelanggaran terhadap asumsi-asumsi klasik. Hasil pengujian hipotesis yang baik adalah pengujian yang tidak melanggar tiga asumsi klasik, dimana ketiga asumsi klasik tersebut adalah sebagai berikut

3.9.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengenali apakah model regresi variabel independen dan variabel dependen, keduanya mempunyai distribusi wajar atau tidak. Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan pendekatan uji histogram, uji *kolmogorov-smirnov*, dan *normal p-plot*. Menurut (Zulkarnain Lubis, 2017) dengan menggunakan uji normal *PP Plot* dan *Kolmogorov-Smirnov* data dapat dikatakan berdistribusi normal jika:

1. Jika data normal maka titik akan mengikuti dan mendekati garis diagonal pada grafik PP Plot
2. Jika data berdistribusi normal, maka akan mendapatkan suatu variabel baru yaitu residual dari model regresi yang digunakan
3. Jika data normal, maka hasil dari hasil pengujian *Kolmogorov-Smirnov* akan lebih besar atau $>$ dari 0,05

3.9.2 Uji Heteroskedasitas

Uji heteroskedasita merupakan uji yang menilai apakah ada ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi linear. Uji ini merupakan salah satu dari uji asumsi klasik yang harus dilakukan pada regresi linear. Apabila asumsi heteroskedastisitas tidak terpenuhi, maka model regresi dinyatakan tidak valid sebagai alat peramalan.

Untuk mendeteksi heteroskedasitas dapat dilakukan dengan metode *Scatter Plot* dengan menggunakan nilai ZPRED (nilai prediksi) dengan SRESID (nilai residualnya). Menurut Lubis & Osman dalam (Zulkarnain Lubis, 2017) model yang baik didapatkan jika tidak terdapat pola tertentu pada grafik, seperti mengumpul ditengah, menyempit kemudian melebar atau sebaliknya melebar kemudian menyempit. Uji heteroskedasitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji *Glejser*, uji *park* atau uji *white*. Jika pada uji tersebut tidak terdapat pola tertentu pada grafik dan titik-titik menyebar dan melebar, maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal

3.9.3 Uji Multikolinearitas

Menurut Garson 2002 dalam (Zulkarnain Lubis, 2017) uji multikolinearitas adalah uji untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel variabel bebas dalam suatu model regresi linear berganda. Metode ini sering digunakan untuk menguji adanya gangguan multikolinearitas. Jika ada korelasi yang tinggi diantara variabel variabel bebasnya, maka hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikatnya menjadi terganggu . Dalam penelitian ini uji

multikolinearitas dilakukan dengan uji *Tolerance* dan uji nilai VIF. Uji multikolinearitas dikatakan valid jika:

1. Nilai *tolerance* lebih besar dari atau $>$ dari 0,1, maka tidak ada masalah dengan multikolinearitas
2. Nilai VIF lebih kecil dari atau $<$ 10, maka hal ini menunjukkan tidak adanya masalah multikolinearitas

3.10 Teknik Analisis Data

3.10.1 Analisis Statistik Deskriptif

Metode analisis data yang digunakan kuantitatif yang merupakan data berupa angka-angka. Proses penyederhanaan data kedalam bentuk yang mudah dibaca dan diinterpretasikan. Prosedur pengolahan data dalam penelitian ini akan dimulai dengan memilah data ke dalam variabel-variabel yang digunakan pada penelitian ini. Dari hasil operasionalisasi variabel yang akan diuji, nilai variabel tersebut akan dimasukkan dalam uji SPSS (*statistical program for social science*).

3.10.2 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengukur intensitas pengaruh antara variabel-variabel independen terhadap variabel dependen yaitu profitabilitas, leverage, kebijakan deviden terhadap struktur modal. Teknik analisis regresi linear berganda ini dilakukan untuk mengetahui tingkat signifikan dari masing masing koefisien regresi variabel bebas dan mengetahui pengaruh penggunaan *mobile banking* dan kualitas layanan pada nasabah di PT. Bank Sumut KCP Sei Sikambing yang dapat dinyatakan pada fungsi berikut.

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Dimana:

Y = Keputusan pembelian

α = Konstanta

β_1 = Koefisien regresi

$\beta_1 X_1$ = Koefisien regresi X_1

$\beta_1 X_1$ = Koefisien regresi X_1

e = Error

3.10.3 Uji Hipotesis

Menurut Alfifto (2024), uji hipotesis merupakan suatu proporsi atau anggapan yang mungkin benar dan sering digunakan sebagai dasar pembuatan keputusan. Uji hipotesis adalah pengujian yang dicoba untuk bertujuan mencari tingkatan signifikan paling tinggi dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Uji hipotesis dicoba dengan cara analisis regresi berganda, disebabkan terdapatnya variabel independen yang lebih dari satu.

3.10.3.1 Uji t (Uji Parsial)

Uji t digunakan untuk pengujian regresi secara parsial (uji t) dilakukan guna mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen (X_1 , X_2) secara parsial terhadap variabel dependen. Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara individu. Toleransi yang diterapkan dalam penelitian ini adalah 5% ($\alpha = 0,05$) dengan batasan:

1. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $Sig < 0,05$, maka H_1 diterima, menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

2. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $Sig > 0,05$, maka H_0 diterima dan menunjukkan tidak adanya pengaruh signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

3.10.3.2 Uji F (Uji Simultan)

Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel independen secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Apabila tingkat probabilitas lebih kecil dari 5% (0,05) maka model penelitian dapat digunakan atau dinyatakan layak. Kriteria dalam pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

1. Jika $f_{hitung} > f_{tabel}$ atau $Sig < 0,05$, maka H_1 diterima, menunjukkan adanya pengaruh signifikan secara simultan antara variabel bebas dengan variabel terikat.
2. Jika $f_{hitung} < f_{tabel}$ atau $Sig > 0,05$, maka H_0 diterima, menunjukkan tidak adanya pengaruh signifikan secara simultan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

3.10.3.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Ghozali (2018), menyatakan bahwa koefisien determinasi (R^2) mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi (R^2) adalah 0 (nol) dan 1 (satu). Dari sini dapat diketahui seberapa besar variabel dependen akan mampu dijelaskan oleh variabel independennya, sedangkan sisanya akan dijelaskan oleh sebab-sebab lain diluar model. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi dependen.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan dalam penelitian ini, maka peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Pengaruh penggunaan *mobile banking* berpengaruh positif dan signifikan dalam memudahkan transaksi pada PT. Bank Sumut KCP Sei Sikambing. Hal ini ditunjukkan pada uji hipotesis $t_{hitung} > t_{tabel}$ dimana t_{hitung} pada variabel penggunaan *mobile banking* (X1) adalah sebesar 2,543 > 1,663, maka H_0 ditolak dan H_a diterima
2. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan dalam memudahkan transaksi pada PT. Bank Sumut KCP Sei Sikambing. Hal ini ditunjukkan pada uji hipotesis $t_{hitung} > t_{tabel}$ dimana t_{hitung} pada variabel kualitas layanan (X2) adalah sebesar 3.177 > 1,663, maka H_0 ditolak dan H_a diterima
3. Pengaruh penggunaan *mobile banking* dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan dalam memudahkan transaksi pada PT. Bank Sumut KCP Sei Sikambing. Hal ini ditunjukkan oleh hasil uji hipotesis secara simultan menunjukkan bahwa $F_{hitung} > f_{tabel}$ dimana F_{hitung} variabel pengatuh penggunaan *mobile bankig* dan kualitas layanan adalah sebesar 16,038 sedangkan F_{tabel} adalah sebesar 3,10 maka $16,038 > 3,10$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima..

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka peneliti memberi saran sebagai berikut:

1. Bagi bang sumut, disarankan untuk terus meingkatkan kualitas layanan *mobile banking*, baik dari segi fitur, kecepatan sistem, maupun keamanan aplikasi. Hal ini penting untuk menjaga kepercayaan nasabah dan memastikan mereka nyaman dalam bertransaksi.
2. Bagi pihak manajemen bank, perlu melakukan inovasi berkelanjutan, misalnya dengan memperbarui tampilan aplikasi, memperkuat keamanan, serta memberikan edukasi kepada nasabah mengenai penggunaan *mobile banking* secara aman.
3. Bagi nasabah, diharapkan dapat memanfaatkan layanan *mobile banking* secara optimal dengan tetap menjaga keamanan akun, seperti merahasikan PIN dan password, agar terhindar dari potensi risiko kejahatan digital.
4. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini masih dapat dikembangkan dengan menambahkan variabel lain seperti kepercayaan, persepsi risiko, atay kenyamanan penggunaan, sehingga hasil penelitian menjadi lebih komprehensif dan relvan dengan perkembangan teknologi perbankan digital masa depan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adnyana, I. M. D. M. (2021). Populasi dan Sampel. *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif*, 14(1), 103–116.
- Alfifto. (2024). No Template skripsi akhir. *Ayan*, 15(1), 37–48.
- Andina Wulandari, D., & Primasatria Edastama. (2022). Pengaruh Gratis Ongkir, Flash Sale, Dan Cashback Atas Pembelian Impulsif Yang Dimediasi Emosi Positif. *Jurnal Mahasiswa Manajemen Dan Akuntansi*, 1(2), 29–36. <https://doi.org/10.30640/jumma45.v1i2.320>
- Antonov, M. P. I., Hassan, F. Z., & Nurisnaini, N. (2022). Pengaruh *Mobile banking* Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Informatika Kesatuan*, 2(2), 189–198. <https://doi.org/10.37641/jikes.v2i2.1458>
- Astuti, Y. W., Agriyanto, R., & Turmudzi, A. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Layanan *Mobile banking* Syariah. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia (Indonesian Journal of Marketing Science)*, 19(3), 134–158. <https://doi.org/10.14710/jspi.v19i3.134-158>
- Attaqi, M. F., Suryono, I. A., Kussujaniatun, S., & Sudaryatie, S. (2022). Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Dan Kualitas Pelayanan Elektronik Terhadap Niat Beli Ulang. *Jurnal Impresi Indonesia*, 1(6), 694–700. <https://doi.org/10.58344/jii.v1i6.90>
- Bni, E. P. B. (2017). Pengaruh kualitas layanan dan. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 22(1), 14–25. ejurnal.gunadarma.ac.id
- Lestari, I. A., & Umilah, L. (2022). Persepsi Penggunaan *Mobile banking* Terhadap Kemudahan Dalam Bertransaksi. *Transekonomika: Akuntansi, Bisnis Dan Keuangan*, 2(5), 37–46. <https://doi.org/10.55047/transekonomika.v2i5.173>
- Mustika Raudhatul Jannah, & Siregar, S. L. (2024). Pengaruh Kemudahan Sistem, Keamanan Sistem dan Tampilan Aplikasi *Mobile banking* terhadap Kepuasan Nasabah dengan Kualitas Layanan Sebagai Variabel Intervening. *KALBISOCIO Jurnal Bisnis Dan Komunikasi*, 11(1), 105–123. <https://doi.org/10.53008/kalbisocio.v11i1.3302>
- Palupi Permata Rahmi, Nur Aryanti, A., & Abdul Aziz, D. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA. *ARBITRASE: Journal of Economics and Accounting*, 3(3), 710–722. <https://doi.org/10.47065/arbitrase.v3i3.660>
- Patrik, J. (2022). Faktor yang mempengaruhi untuk menggunakan *mobile banking* dari Internet Banking terhadap penggunaan konsumen perbankan di Indonesia. *Journal of Management & Business*, 5(1), 284–299. <https://doi.org/10.37531/sejaman.v5i1.1575>
- Purwanto. (2019). Variabel Dalam Pendidikan. *Teknodik*, 10(18), 1–20.
- Rahmawati, C. K., & Fianto, B. A. (2020). Analisis Deskriptif Pada Dimensi Kualitas Layanan *Mobile banking* (M-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan*, 7(6), 1118. <https://doi.org/10.20473/vol7iss20206pp1118-1127>
- Rama Dhani Kansil, M., Nyoman Suka Sanjaya, I., Ketut Lasmini, N., Studi Manajemen Bisnis Internasional, P., Administrasi Niaga, J., Negeri Bali, P., & Studi Administrasi Bisnis, P. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. *Repository Politeknik Negeri Bali*, 1, 1–9. <https://repository.pnb.ac.id>
- Sari, A., Afrida, Y., & Mardiah, N. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus: ASN UIN Imam

- Bonjol Padang) The Influence of *Mobile banking* Service Quality on Customer Satisfaction of Indonesian Sharia Bank (Case Study: ASN UIN Ima. *Al-Masraf (Jurnal Lembaga Keuangan Dan Perbankan)*, 7, 56–68.
- SHELEMO, A. A. (2023). No Title. *Nucl. Phys.*, 13(1), 104–116.
- Triyanti, D., Kaban, R. F., & Iqbal, M. (2021). Peran Layanan *Mobile banking* Dalam Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah. *Jurnal Muhammadiyah Manajemen Bisnis*, 2(1), 51. <https://doi.org/10.24853/jmmb.2.1.51-62>.
- Vladimir, V. F. (2023). Pengaruh Lifeshopping Terhadap Implusif Buying. *Pengaruh Lifeshopping Terhadap Implusif Buying*, 1(69), 5–24.
- Wardhana, A. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile banking* (M-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah di Indonesia. In *DeReMa (Development Research of Management) Jurnal Manajemen* (Vol. 10, Issue 2, pp. 273–284). <https://doi.org/10.19166/derema.v10i2.164>
- Yusri, A. Z. dan D. (2020). Desain Kuesioner Penelitian. *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 7(2), 809–820.
- Zulkarnain Lubis. (2017). *PANDUAN PRAKTIS PRAKTIKUM SPSS*. UNIVERSITAS MEDAN AREA.
- (Rama Dhani Kansil et al., 2022)(Patrik, 2022)(Triyanti et al., 2021)(Sari et al., 2022)(Wardhana, 2015)(Astuti et al., 2020)(Palupi Permata Rahmi et al., 2023)(Lestari & Umilah, 2022)(Rahmawati & Fianto, 2020)(Antonov et al., 2022)(Bni, 2017)(Mustika Raudhatul Jannah & Siregar, 2024)(SHELEMO, 2023)

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Petunjuk Pengisian :

Pada pertanyaan dibawah ini, anda dimohon untuk mengisi pertanyaan – pertanyaan tersebut dengan keadaan / kondisi yang sebenarnya.

Identitas Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : a. Laki-Laki b. Perempuan
3. Usia : a. 17 tahun b. 17-25 tahun
c. 25-35 tahun d. >35 tahun
4. Pekerjaan : a. Pelajar/ Mahasiswa b. Wiraswasta
c. Wirausaha d. Petani
e. PNS/TNI/ POLRI
6. Frekuensi pemakaian m-banking
 - a. 1-2 kali dalam sehari
 - b. 3-5 kali dalam sehari
 - c. >5 kali dalam sehari
 - d. Tidak pernah memakai m-banking

Pilihlah salah satu jawaban dari setiap pernyataan yang paling sesuai dengan keadaan/perasaan diri Anda, dengan cara memberi tanda check list (✓) pada kolom jawaban yang tersedia.

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

1. Daftar Pertanyaan Variabel Pengaruh Penggunaan *Mobile banking*

PERNYATAAN		SS	S	KS	TS	STS
No						
1	Saya merasa dalam memakai m-banking diberikan kemudahan dimana layanannya dapat di jangkai dimana saja					

2	Sumut mobile merupakan salah satu aplikasi yang mempermudah segala urusan transaksi yang dimana layanannya dapat dijangkau dimana saja					
3	Kepuasan pelanggan menjadi hal penting dalam keberhasilan pemakaian aplikasi m-banking					
4	Saya merasa puas dalam pemakaian m-banking untuk bertransaksi sehari-hari					
5	Sumut mobile memberikan kepuasan akses layanan perbankan kapan saja dan dimana saja tanpa perlu mengunjungi kantor maupun ATM					
6	Saya merasa menggunakan m-banking memberikan solusi praktis dan serba cepat dalam era digital saat ini					

2. Daftar pertanyaan variabel kualitas layanan

PERNYATAAN		SS	S	KS	TS	STS
No						
1	Setiap memakai m-banking saya diberikan layanan, kenyamanan maupun kepercayaan					
2	Sumut mobile memahami kebutuhan dan tingkat kenyamanan bagi pengguna dalam menggunakan m-banking					
3	Sumut mobile memberikan kepedulian kepada setiap orang sehingga pengguna m-banking dapat bertransaksi dengan percaya diri					
4	Saya merasa dalam menggunakan m-banking memberikan keamanan data maupun pemantauan transaksi secara real-time					
5	saya merasa m-banking memberikan keandalan yang maksimal dalam setiap transaksi					
6	Dengan memiliki sistem yang stabil, m-banking memberikan akses perbankan dengan cepat tanpa gangguan					
7	Sumut mobile memberikan layanan pelanggan yang responsif, yang memberikan pengalaman pemakaian yang efisien dan nyaman					
8	Saya merasa memakai m-banking memberikan layanan yang cepat dalam bertransaksi sehari-hari					

3. Daftar pertanyaan variabel mempermudah transaksi

PERNYATAAN		SS	S	KS	TS	STS
No						
1	Sumut mobile dirancang dengan intuitif dan mudah digunakan, sehingga dapat diakses cepat dan tanpa kesulitan					
2	Dengan navigasi yang sederhana m-banking memberikan fitur-fitur yang lengkap, panduan yang jelas, transfer, pembayaran, cek saldo dengan mudah.					
3	Saya merasa m-banking dirancang agar mudah dipelajari agar semua pengguna, bahkan bagi mereka yang baru pertama kali menggunakannya.					
4	Sumut mobile memberikan layanan bantuan dan customer support yang siap membantu jika ada kendala pemakaian.					
5	Sumut mobile dirancang dengan tampilan yang mudah dipahami agar pengguna tidak kebingungan					
6	Sumut mobile terus mengoptimalkan performa aplikasi agar bertransaksi dengan cepat					
7	Sumut mobile menghadirkan layanan dengan kecepatan tinggi untuk memastikan setiap transaksi dalam hitungan detik					
8	Sumut mobile selalu melindungi setiap transaksi dan melindungi dari ancaman kejahatan digital					

Lampiran 2: Data dan Hasil Penelitian

1. Data Tabulasi

1. Tabulasi Data Variabel Pengaruh Penggunaan *Mobile banking* (X1)

X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	TOTAL X1
5	4	5	4	4	4	26
5	4	4	4	4	4	25
5	4	5	5	4	4	27
3	4	5	4	5	4	25
5	4	4	5	5	5	28
5	5	4	4	5	5	28
2	4	5	5	5	5	26
5	4	4	4	5	5	27
5	4	5	5	4	5	28
5	4	5	5	4	4	27
5	4	4	5	4	5	27
5	5	5	5	5	5	30
5	5	4	5	5	5	29
5	4	5	5	4	4	27
4	4	4	4	4	4	24
5	4	4	4	5	5	27
4	5	5	5	5	5	29
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	30
5	4	4	4	4	4	25
4	4	5	5	4	4	26
5	3	5	4	5	5	27
5	4	5	4	5	5	28
5	3	5	4	5	5	27
5	4	4	5	4	4	26
4	4	4	5	5	5	27
5	5	4	4	5	5	28
5	5	4	4	5	5	28
5	4	5	5	5	5	29
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	30
2	5	5	5	5	4	26
2	4	4	4	4	4	22
3	3	5	5	5	5	26
2	3	4	4	4	4	21

4	4	4	5	5	5	27
3	4	5	5	5	5	27
5	5	5	5	5	4	29
5	5	4	4	5	5	28
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	4	29
4	4	4	4	4	5	25
5	5	5	5	5	4	29
4	4	4	4	4	5	25
5	5	4	4	5	5	28
4	4	5	5	4	4	26
5	4	5	4	5	4	27
4	5	4	5	4	5	27
5	5	4	4	4	4	26
3	5	5	4	4	5	26
5	5	4	4	5	5	28
3	3	5	5	5	5	26
3	3	5	5	5	5	26
5	5	5	5	5	5	30
4	4	5	5	5	5	28
5	5	5	5	5	4	29
5	5	5	4	4	4	27
4	4	4	5	5	5	27
5	5	5	5	4	4	28
5	5	4	4	5	4	27
4	4	5	5	4	5	27
5	5	5	4	4	4	27
4	4	4	5	5	5	27
5	5	5	5	5	4	29
4	4	4	4	4	5	25
5	5	5	5	4	4	28
4	4	4	4	5	5	26
5	4	4	5	5	5	28
5	5	5	5	5	4	29
5	5	5	5	5	5	30
5	4	4	4	5	5	27
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	4	29
4	4	4	4	4	4	24
5	4	4	4	5	5	27
5	4	5	4	5	5	28
4	4	4	4	4	5	25
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	5	25
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	4	5	5	29
5	5	4	4	4	4	26
5	5	5	5	4	4	28

5	5	5	4	4	4	27
5	5	4	4	4	5	27

2. Tabulasi Data Variabel Kualitas Layanan (X2)

X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	TOTAL X2
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	5	5	5	4	5	36
4	5	4	4	5	5	4	5	36
4	4	5	4	5	4	5	4	35
5	4	4	4	4	3	4	4	32
4	4	4	4	3	4	4	4	31
5	4	4	5	5	4	4	4	35
5	4	4	5	5	4	4	5	36
4	4	4	5	5	4	4	4	34
4	4	4	5	5	5	4	5	36
5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	5	4	5	5	5	4	5	38
4	4	4	4	4	4	5	5	34
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	3	4	4	5	4	5	4	33
4	4	4	5	5	5	4	4	35
5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	5	4	5	4	4	5	5	36
5	4	5	5	4	4	5	4	36
4	4	5	5	4	3	4	4	33
5	5	4	4	5	4	5	4	36
5	5	4	4	4	3	4	4	33
4	4	4	5	3	3	4	4	31
5	4	4	5	5	5	4	5	37
5	4	4	5	4	5	4	5	36
5	4	5	5	4	3	3	5	34
5	4	4	5	4	3	4	3	32
4	4	4	4	3	3	4	5	31
5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	4	4	5	5	3	4	4	33
4	4	4	4	4	3	3	5	31
5	3	4	4	4	5	3	5	33
4	5	5	5	5	3	5	5	37
4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	4	4	4	4	4	5	5	35
4	2	4	4	4	3	4	5	30

4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	5	5	34
4	4	4	4	5	5	5	5	36
5	5	5	5	4	4	4	4	36
5	5	4	5	4	5	4	5	37
4	5	4	5	4	5	4	5	36
4	4	5	5	4	4	5	5	36
5	5	4	4	5	5	4	4	36
5	4	5	4	5	4	5	4	36
4	5	4	5	4	5	4	5	36
5	5	4	4	5	5	4	4	36
5	5	5	5	4	5	4	4	37
4	4	4	4	5	4	5	4	34
4	4	4	4	4	5	5	4	34
5	4	4	4	4	5	4	4	34
4	4	4	4	4	4	5	5	34
4	4	4	4	4	4	4	5	33
4	4	4	4	5	5	5	5	36
5	5	5	4	4	4	5	5	37
4	4	4	5	5	5	4	4	35
4	4	5	5	5	5	4	4	36
5	5	4	4	4	4	4	5	35
4	4	4	4	4	3	4	4	31
5	5	5	4	4	4	5	5	37
4	4	4	5	5	5	4	4	35
4	4	4	4	5	5	5	5	36
5	5	5	5	4	4	4	4	36
4	4	5	5	5	5	4	4	36
5	5	4	4	4	4	5	5	36
4	4	4	4	5	5	5	5	36
4	4	4	4	4	4	4	5	33
5	5	5	5	4	4	4	4	36
5	5	4	4	4	4	4	5	35
5	5	5	5	4	4	4	4	36
4	4	4	4	4	4	5	5	34
5	5	5	5	5	4	4	4	37
5	5	4	5	4	5	4	5	37
5	5	4	4	4	4	4	4	34
5	5	4	4	4	5	4	4	35
5	5	4	3	4	4	4	4	33
5	5	5	4	4	4	4	4	35
5	4	4	4	4	3	4	5	33
5	5	5	5	5	5	4	4	38
4	4	5	5	4	5	5	5	37
5	5	5	5	4	4	4	4	36
4	4	5	5	5	5	4	5	37
4	5	5	5	5	5	4	4	37
5	5	5	4	4	4	4	4	35

3. Data Tabulasi Variabel Memudahkan Transaksi (Y)

Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7	Y1.8	TOTAL Y
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	5	4	4	2	4	4	5	32
4	4	5	4	5	4	5	4	35
4	4	4	4	4	4	5	4	33
4	5	5	4	4	4	4	4	34
5	4	5	5	5	4	4	4	36
4	4	5	4	4	4	4	4	33
5	5	5	4	4	4	4	4	35
4	5	4	4	4	4	4	4	33
4	4	5	4	5	5	5	4	36
5	5	4	5	4	5	4	4	36
5	5	4	4	5	5	4	4	36
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	5	4	5	5	5	5	5	38
5	5	5	5	4	4	4	5	37
5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	5	4	5	5	4	4	5	36
3	5	4	5	4	4	4	5	34
4	5	4	4	4	4	4	5	34
3	4	4	4	4	3	4	4	30
3	4	3	5	4	5	5	4	33
3	5	4	4	4	4	4	5	33
4	4	5	4	4	4	4	4	33
4	5	5	5	4	4	4	4	35
3	4	5	4	5	4	5	5	35
3	4	3	5	5	5	5	5	35
3	3	5	5	5	4	4	4	33
5	5	5	5	5	5	5	5	40
3	3	4	4	4	4	4	4	30
5	4	4	4	4	4	4	5	34
5	3	3	5	4	5	4	4	33
3	3	5	5	5	5	4	5	35
4	3	4	4	4	5	5	5	34
5	4	3	5	5	5	4	4	35
5	3	5	4	4	4	5	5	35
4	3	4	4	4	5	5	5	34
5	5	5	5	5	5	4	4	38
5	4	4	4	4	4	5	5	35

4	5	5	5	5	5	4	4	37
4	5	4	5	4	5	4	5	36
4	5	4	5	4	5	4	5	36
4	4	5	5	4	4	5	5	36
5	5	4	4	5	5	4	4	36
5	4	5	4	5	4	5	4	36
4	5	4	5	4	5	4	5	36
4	3	4	5	4	5	4	4	33
3	5	3	3	5	4	5	5	33
3	3	3	5	5	4	4	5	32
4	4	3	5	5	5	5	4	35
5	5	3	3	5	5	5	5	36
5	5	3	5	5	5	5	5	38
5	5	5	5	4	4	4	4	36
5	4	4	4	4	4	5	4	34
5	4	4	4	5	5	5	4	36
4	5	5	5	4	4	4	4	35
4	4	5	5	5	5	5	4	37
5	5	3	5	5	4	4	4	35
4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	4	4	4	5	5	5	4	36
4	5	5	5	4	4	4	5	36
5	4	4	4	4	4	5	5	35
4	5	5	5	5	5	4	4	37
4	4	5	5	5	5	4	4	36
5	5	4	4	4	4	4	4	34
5	4	4	4	4	3	5	5	34
5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	4	4	4	4	4	5	5	34
5	5	5	5	5	4	4	4	37
4	4	4	4	4	5	5	5	35
5	5	5	5	5	5	4	4	38
4	5	5	5	5	4	4	4	36
4	5	5	4	4	5	5	4	36
5	5	5	5	5	4	4	4	37
5	5	5	5	5	5	5	4	39
4	5	5	5	5	5	5	5	39
5	4	4	5	5	5	5	5	38
5	5	5	5	5	4	4	4	37
4	4	4	5	5	4	5	4	35
5	5	4	5	4	4	4	4	35
5	5	5	5	5	4	4	4	37
4	4	4	5	5	5	5	5	37
4	5	5	5	5	4	4	4	36
4	5	5	5	5	5	5	4	38

2. Karakteristik Responden

1. Karakteristik Responden Jenis Kelamin

Jenis_Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-laki	45	52.3	52.3	52.3
Perempuan	41	47.7	47.7	100.0
Total	86	100.0	100.0	

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 17 tahun	10	11.6	11.6	11.6
17-25 tahun	57	66.3	66.3	77.9
>35 tahun	19	22.1	22.1	100.0
Total	86	100.0	100.0	

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pelajar/ Mahasiswa	42	48.8	48.8	48.8
Wiraswasta	4	4.7	4.7	53.5
Wirausaha	16	18.6	18.6	72.1
Petani	8	9.3	9.3	81.4
PNS/TNI/ POLRI	16	18.6	18.6	100.0
Total	86	100.0	100.0	

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pemakaian

Frekuensi_Pemakaian

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1-2 kali dalam sehari	45	52.3	52.3	52.3
3-5 kali dalam sehari	9	10.5	10.5	62.8
>5 kali dalam sehari	32	37.2	37.2	100.0
Total	86	100.0	100.0	

3. Uji Validitas dan Reliabilitas

A. Uji Validitas

1. Uji Validitas Data X1 (Penggunaan *Mobile banking*)

		Correlations						
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	TOTALX1
X1.1	Pearson	1	.439**	.043	-.014	.102	-.015	.628**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)		.000	.694	.896	.348	.894	.000
	N	86	86	86	86	86	86	86
X1.2	Pearson	.439**	1	.138	.130	.118	-.115	.608**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.000		.204	.234	.278	.293	.000
	N	86	86	86	86	86	86	86
X1.3	Pearson	.043	.138	1	.482**	.184	-.154	.477**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.694	.204		.000	.091	.156	.000
	N	86	86	86	86	86	86	86
X1.4	Pearson	-.014	.130	.482**	1	.242*	.050	.519**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.896	.234	.000		.025	.649	.000
	N	86	86	86	86	86	86	86
X1.5	Pearson	.102	.118	.184	.242*	1	.459**	.591**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.348	.278	.091	.025		.000	.000
	N	86	86	86	86	86	86	86
X1.6	Pearson	-.015	-.115	-.154	.050	.459**	1	.316**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.894	.293	.156	.649	.000		.003
	N	86	86	86	86	86	86	86
TOTALX1	Pearson	.628**	.608**	.477**	.519**	.591**	.316**	1
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.003	
	N	86	86	86	86	86	86	86

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

2. Uji Validitas Data X2 (Kualitas Layanan)

		Correlations								
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	TOTALX2
X2.1	Pearson	1	.508**	.264*	.065	-.048	.025	-.122	-.090	.387**
	Correlation									
	Sig. (2-tailed)		.000	.014	.550	.658	.821	.265	.409	.000
X2.2	N	86	86	86	86	86	86	86	86	86
	Pearson	.508**	1	.333**	.173	.030	.210	.051	-.029	.584**
	Correlation									
X2.3	Sig. (2-tailed)	.000		.002	.110	.786	.052	.640	.788	.000
	N	86	86	86	86	86	86	86	86	86
	Pearson	.264*	.333**	1	.427**	.132	.041	.152	-.112	.528**
X2.4	Correlation									
	Sig. (2-tailed)	.014	.002		.000	.227	.705	.163	.306	.000
	N	86	86	86	86	86	86	86	86	86
X2.5	Pearson	.065	.173	.427**	1	.268*	.231*	-.135	-.003	.505**
	Correlation									
	Sig. (2-tailed)	.550	.110	.000		.013	.032	.214	.978	.000
X2.6	N	86	86	86	86	86	86	86	86	86
	Pearson	-.048	.030	.132	.268*	1	.469**	.218*	.009	.550**
	Correlation									
X2.7	Sig. (2-tailed)	.658	.786	.227	.013		.000	.044	.935	.000
	N	86	86	86	86	86	86	86	86	86
	Pearson	.025	.210	.041	.231*	.469**	1	.133	.191	.647**
X2.8	Correlation									
	Sig. (2-tailed)	.821	.052	.705	.032	.000		.224	.078	.000
	N	86	86	86	86	86	86	86	86	86
X2.9	Pearson	-.122	.051	.152	-.135	.218*	.133	1	.238*	.382**
	Correlation									
	Sig. (2-tailed)	.265	.640	.163	.214	.044	.224		.028	.000
X2.10	N	86	86	86	86	86	86	86	86	86
	Pearson	-.090	-.029	-.112	-.003	.009	.191	.238*	1	.309**
	Correlation									
X2.11	Sig. (2-tailed)	.409	.788	.306	.978	.935	.078	.028		.004
	N	86	86	86	86	86	86	86	86	86
	Pearson	.387**	.584**	.528**	.505**	.550**	.647**	.382**	.309**	1
TOTALX2	Correlation									
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.004	
	N	86	86	86	86	86	86	86	86	86

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

3. Uji Validitas Data Y1 (Memudahkan Transaksi)

		Correlations								
		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7	Y1.8	TOTALY1
Y1.1	Pearson	1	.288**	.133	.068	.139	.126	.068	-,132	.516**
	Correlation									
	Sig. (2-tailed)		.007	.223	.531	.203	.247	.533	.226	.000
Y1.2	N	86	86	86	86	86	86	86	86	86
	Pearson	.288**	1	.222*	.200	.102	.043	-,198	-,009	.512**
	Correlation									
Y1.3	Sig. (2-tailed)	.007		.040	.065	.352	.692	.067	.937	.000
	N	86	86	86	86	86	86	86	86	86
	Pearson	.133	.222*	1	.223*	.142	-,087	-,095	-,190	.430**
Y1.4	Correlation									
	Sig. (2-tailed)	.223	.040		.039	.191	.424	.382	.080	.000
	N	86	86	86	86	86	86	86	86	86
Y1.5	Pearson	.068	.200	.223*	1	.343**	.308**	-,185	-,031	.524**
	Correlation									
	Sig. (2-tailed)	.531	.065	.039		.001	.004	.089	.774	.000
Y1.6	N	86	86	86	86	86	86	86	86	86
	Pearson	.139	.102	.142	.343**	1	.376**	.244*	-,113	.593**
	Correlation									
Y1.7	Sig. (2-tailed)	.203	.352	.191	.001		.000	.024	.302	.000
	N	86	86	86	86	86	86	86	86	86
	Pearson	.126	.043	-,087	.308**	.376**	1	.303**	.103	.545**
Y1.8	Correlation									
	Sig. (2-tailed)	.247	.692	.424	.004	.000		.005	.344	.000
	N	86	86	86	86	86	86	86	86	86
Y1.9	Pearson	.068	-,198	-,095	-,185	.244*	.303**	1	.353**	.332**
	Correlation									
	Sig. (2-tailed)	.533	.067	.382	.089	.024	.005		.001	.002
Y2.1	N	86	86	86	86	86	86	86	86	86
	Pearson	-,132	-,009	-,190	-,031	-,113	.103	.353**	1	.194
	Correlation									
Y2.2	Sig. (2-tailed)	.226	.937	.080	.774	.302	.344	.001		.074
	N	86	86	86	86	86	86	86	86	86
	Pearson	.516**	.512**	.430**	.524**	.593**	.545**	.332**	.194	1
TOTALY1	Correlation									
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.074	
	N	86	86	86	86	86	86	86	86	86

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

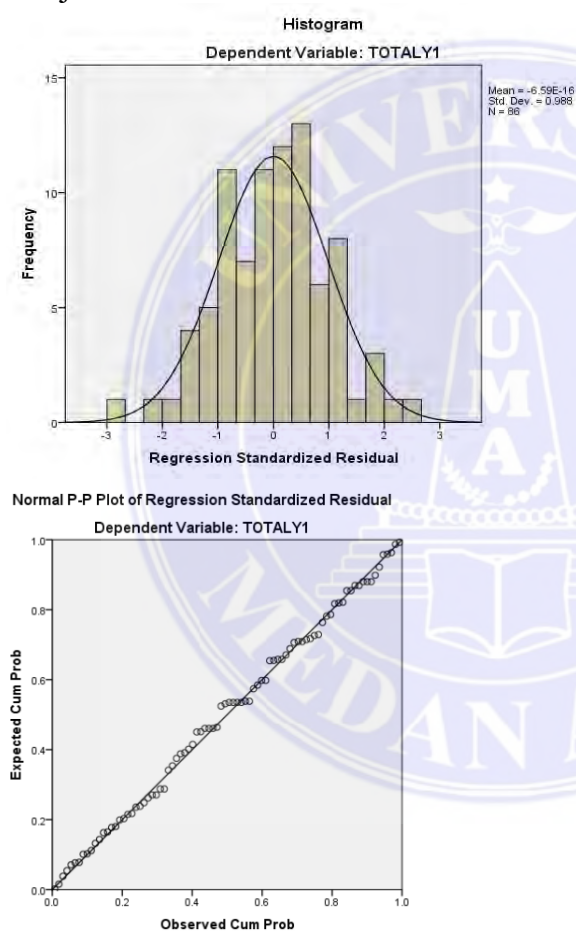
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

B. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
X1	0,732	Reliabel
X2	0,858	Reliabel
Y1	0,817	Reliabel

4. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

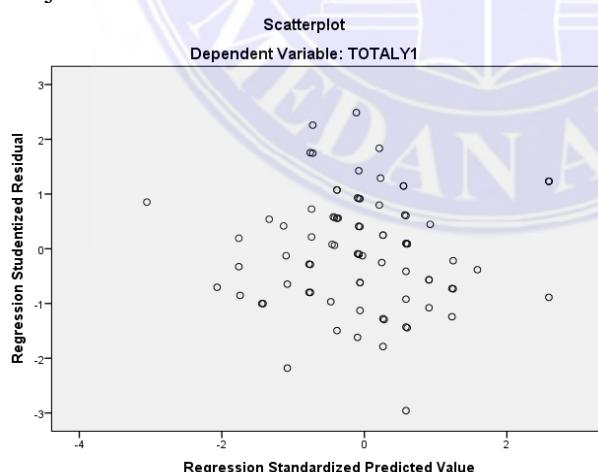


One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		86
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,95666343
Most Extreme Differences	Absolute	,048
	Positive	,040
	Negative	-,048
Kolmogorov-Smirnov Z		,446
Asymp. Sig. (2-tailed)		,989

2. Uji Multikolinearitas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	16,038	4,455		3,600	,001		
	TOTALX1	,300	,118	,254	2,543	,013	,986	1,014
	TOTALX2	,316	,099	,317	3,177	,002	,986	1,014

3. Uji Heteroskedastisitas



Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,167	2,688		,062	,951
	TOTALX1	,054	,071	,083	,752	,454
	TOTALX2	-,002	,060	-,004	-,037	,970

a. Dependent Variable: ABS_RES

5. Uji Regresi Linear Berganda**Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	16,038	4,455		3,600	,001
	TOTALX1	,300	,118	,254	2,543	,013
	TOTALX2	,316	,099	,317	3,177	,002

a. Dependent Variable: TOTALY1

6. Uji Hipotesisi

1. Uji Parsial t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	16,038	4,455		3,600	,001
	TOTALX1	,300	,118	,254	2,543	,013
	TOTALX2	,316	,099	,317	3,177	,002

a. Dependent Variable: TOTALY1

2. Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	73,424	2	36,712	9,363	.000 ^b
	Residual	325,425	83	3,921		
	Total	398,849	85			

a. Dependent Variable: TOTALY1

b. Predictors: (Constant), TOTALX2, TOTALX1

3. Uji Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.816 ^a	,666	,658	1,90930
a. Predictors: (Constant), TOTALX2, TOTALX1				



Lampiran 3. Surat Izin Riset



UNIVERSITAS MEDAN AREA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360168, 7366878, 7364348 (061) 7368012 Medan 20223
Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 8225602 (061) 8226331 Medan 20122
Website: www.uma.ac.id E-Mail: univ_medanarea@uma.ac.id

19 Mei 2025

Nomor : 1591/FEB/01.1/V/2025
Lamp. : -
Perihal : Surat Pengantar Izin Riset

Kepada Yth,
PT. BANK SUMUT KCP SEI SIKAMBING

Dengan hormat,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area di Medan, mengharapkan bantuan saudara-saudari, Bapak/Ibu kepada mahasiswa kami :

Nama : Nice Grace Shintia Sembiring
NPM : 218320122
Program Studi : Manajemen
Judul : Pengaruh Penggunaan Mobile Banking Dan Kualitas Layanan Dalam Mempermudah Transaksi Pada PT Bank Sumut KCP Sei Sikambing

Untuk diberi izin mengambil data pada kantor/instansi yang sedang Bapak / Ibu Pimpin selama satu bulan. Hal ini dibutuhkan sehubungan dengan tugasnya menyusun Skripsi sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Perguruan Tinggi dengan memenuhi ketentuan dan peraturan administrasi di Instansi / Perusahaan Bapak/Ibu.

Dapat kami beritahukan bahwa Research / Survey ini dipergunakan hanya untuk kepentingan ilmiah semata-mata. Kami mohon kiranya diberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan, serta memberikan surat keterangan yang menyatakan telah selesai melakukan penelitian.

Demikian kami sampaikan atas bantuan dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

Ketua Program Studi Manajemen

Fitriani Tobing, SE, M.Si







KCP Sei Sikambang
Jl. Gatot Subroto No. 119 Medan

KANTOR PUSAT
Jl. Imam Bonjol No. 18, Medan
Phone : (061) 415 5100 - 451 5100
Medan, 23 Mei 2025
Facsimile : (061) 414 2937 - 451 2652

Nomor : 850/KC25-KCP016/L/2025
Lampiran : -

Kepada Yth. :
Ketua Prodi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Medan Area
di
Tempat

Hal : Izin Riset /Penelitian/Observasi

Dengan hormat,

Sehubungan dengan surat dari Universitas Medan Area Fakultas Ekonomi dan Bisnis Nomor : 1591/FEB/01.1/V/2025 tanggal 19 Mei 2025 perihal Surat Pengantar Izin Riset, maka dengan ini kami memberikan izin riset skripsi di PT. Bank Sumut KCP Sei Sikambang dalam penyusunan skripsi atas nama mahasiswa sebagai berikut :

No	Nama Mahasiswa	NPM	Program Studi	Judul Skripsi
1.	Nice Grace Shintia Sembiring	218320122	Manajemen	Pengaruh Penggunaan Mobile Banking Dan Kualitas Layanan Dalam Mempermudah Transaksi Pada PT. Bank Sumut KCP Sei Sikambang

Demikianlah surat ini kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami
Bank Sumut KCP Sei Sikambang


Muhammad Ikhsanuddin
 Kantor Cabang Pekanbaru
 Pemimpin Operasional

Lampiran 4: Surat Selesai Riset

KCP Sei Sikambing
Jl. Gatot Subroto No. 119 Medan



Bank SUMUT
Memberikan Pelayanan Terbaik

Nomor : 936/KC25-KCP016/L/2025
Lampiran : -

Kepada Yth. :
Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Medan Area
di
Tempat

Hal : Informasi Telah Selesai Pelaksanaan Riset

Dengan hormat,

Sehubungan dengan surat dari Universitas Medan Area Fakultas Ekonomi dan Bisnis Nomor : 1648/FEB/01.1/V/2025 tanggal 21 Mei 2025 perihal Surat Pengantar Selesai Riset, maka dengan ini kami sampaikan bahwa mahasiswa berikut ini telah selesai melaksanakan riset atau penelitian di PT. Bank Sumut KCP Sei Sikambing yaitu sebagai berikut :

No	Nama Mahasiswa	NPM	Program Studi	Judul Skripsi
1.	Nice Grace Shintia Sembiring	218320122	Manajemen	Pengaruh Penggunaan Mobile Banking Dan Kualitas Layanan Dalam Mempermudah Transaksi Pada PT. Bank Sumut KCP Sei Sikambing

Demikianlah surat ini kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

KANTOR PUSAT
Jl. Imam Bonjol No. 18, Medan
Phone : (061) 415 5100 - 451 5100
Facsimile : (061) 414 2937 - 451 2652
Medan, 13 Juni 2025

Hormat kami
Bank Sumut KCP Sei Sikambing



Muhammad Ikhwannuddin
Pemimpin Operasional

Lampiran 5: Dokumentasi di Lapangan

