

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah Bank Sumut Syariah KCP Kota Medan Maimun dan untuk mengetahui pengaruh kepuasan nasabah *Mobile Banking* terhadap tingkat kualitas layanan Bank Sumut Syariah KCP Kota Medan Maimun. Penelitian ini dilaksanakan di Bank Sumut Syariah KCP Kota Medan Maimun yang berlokasi di Comp. Centrium No.4 Kel. 20159, Jl. Brigjend Katamso, A U R, Medan Maimun. Populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 200 orang. Oleh sebab itu, sampel penelitian yang digunakan dihitung dengan rumus Slovin hingga diperoleh sebanyak 100 orang responden sebagai sampel. Teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara, angket dan dokumentasi. Teknik analisis dan pengolahan data dilakukan dengan menggunakan analisis deskriptif kuantitatif, uji validitas dan reliabilitas, uji normalitas, analisis regresi sederhana dan uji hipotesis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan *Mobile Banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Sumut Syariah KCP Medan Maimun. Hal ini dibuktikan dari nilai nilai sebesar 0,000 lebih kecil daripada 0,05 dan nilai t hitung yaitu 11.561 lebih besar dibandingkan t tabel yaitu 1.98472 maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima. Kepuasan nasabah, secara parsial berpengaruh terhadap masyarakat (nasabah) dalam penggunaan mobile banking pada Bank Sumut Syariah Kcp. Medan Maimun. Banyak faktor yang melatarbelakangi para partisipan memilih menggunakan layanan *mobile banking* di Bank Sumut Syariah KCP Medan Maimun. Faktor tersebut antara lain karena faktor agama, sosial, budaya, pribadi, dan psikologis. Dari berbagai faktor yang mempengaruhi tersebut peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa faktor utama mereka memilih menggunakan layanan *mobile banking* Bank Sumut Syariah KCP Medan Maimun karena faktor pribadi dan faktor budaya.

**Kata Kunci : Kualitas Layanan, *Mobile Banking*, Kepuasan Nasabah**

## **ABSTRACT**

This research aims to determine the effect of Mobile Banking service quality on customer satisfaction of Bank Sumut Syariah KCP Medan Maimun City and to determine the effect of Mobile Banking customer satisfaction on the level of service quality of Bank Sumut Syariah KCP Medan Maimun City. This research was conducted at Bank Sumut Syariah KCP Medan Maimun City located at Comp. Centrum No. 4 Kel. 20159, Jl. Brigadier General Katamso, A U R, Medan Maimun. The population in this study were 200 people. Therefore, the research sample used was calculated using the Slovin formula to obtain 100 respondents as a sample. Data collection techniques using interviews, questionnaires and documentation. Data analysis and processing techniques were carried out using quantitative descriptive analysis, validity and reliability tests, normality tests, simple regression analysis and hypothesis testing.

The results of the study show that the quality of Mobile Banking services has an effect on customer satisfaction at Bank Sumut Syariah KCP Medan Maimun. This is evidenced by the value of 0.000 which is smaller than 0.05 and the calculated t value, which is 11,561, which is greater than the t table, which is 1.98472, so it can be concluded that  $H_a$  is accepted. Customer satisfaction, partially affects the community (customers) in the use of mobile banking at Bank Sumut Syariah Kcp. Medan Maimun. There are many factors behind the participants choosing to use mobile banking services at Bank Sumut Syariah KCP Medan Maimun. These factors include religious, social, cultural, personal, and psychological factors. From the various influencing factors, researchers can draw conclusions that their main factor is choosing to use the mobile banking service of Bank Sumut Syariah KCP Medan Maimun due to personal factors and cultural factors.

**Keywords: Service Quality, Mobile Banking, Customer Satisfaction**