

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan dari judul **Pengaruh Layanan Dan Promosi Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sumut Syariah Panyabungan** maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- 1 Berdasarkan variabel Layanan (X1) memiliki $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ ($3,292 > 1,988$) dan taraf Sig. ($0,001 < 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa variabel Layanan (X1) berpengaruh signifikan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sumut Syariah Panyabungan atau dengan kata lain H_1 diterima.
- 2 Berdasarkan variabel Promosi (X2) memiliki $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ ($7,143 > 1,988$) dan taraf Sig. ($0,000 < 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa variabel Promosi (X2) berpengaruh signifikan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sumut Syariah Panyabungan atau dengan kata lain H_0 ditolak dan H_{a2} diterima.
- 3 Berdasarkan variabel Layanan (X1) dan Promosi (X2), maka dapat diperoleh F hitung sebesar 163,553 dan F tabel sebesar 3,11 dengan tingkat signifikan 0,05 dan nilai signifikan pada F tabel 0,000. Maka perbandingan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ maka H_{a3} diterima dan H_0 ditolak dengan F hitung $> F \text{ tabel}$ yaitu sebesar $163,553 > 3,11$ maka H_{a3} diterima dan H_0 diolak. Oleh karena itu, dinyatakan bahwa variabel independen yang meliputi Layanan (X1) dan Promosi (X2) secara simultan atau bersamaan mempengaruhi variabel Kepuasan Nasabah Nasabah Bank Sumut Syariah Panyabungan secara signifikan.

5. Pada tabel R Square menunjukkan bahwa nilai R Square (koefisien determinasi) adalah 0,796. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Layanan (X1) Dan variabel Promosi (X2) berkontribusi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sumut Syariah Panyabungan sebesar 79,6%. Sedangkan faktor dan variabel lain yang tidak dibahas pada penelitian ini sebesar 20,4%.

B. Saran

Berdasarkan hasil analisis data dan kesimpulan yang telah dilakukan penelitian ini, penulis memberikan saran agar dapat menghasilkan hasil yang lebih baik sebagai berikut:

1 Bagi Bank Sumut Syariah Panyabungan

Diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas layanan mobile banking, terutama dari aspek kemudahan penggunaan, keamanan transaksi, kecepatan akses, serta respons terhadap keluhan nasabah agar kepuasan nasabah semakin meningkat.

Bank diharapkan lebih aktif melakukan promosi mobile banking melalui media sosial, kegiatan edukasi, maupun sosialisasi secara langsung kepada masyarakat agar semakin banyak nasabah yang memahami manfaat dan fitur-fitur mobile banking.

Bank perlu melakukan evaluasi secara berkala terhadap kualitas layanan dan efektivitas promosi sehingga dapat menyesuaikan layanan dengan kebutuhan serta harapan nasabah.

2 Bagi nasabah

Diharapkan dapat memanfaatkan layanan mobile banking secara optimal serta mengikuti informasi terbaru mengenai fitur, keamanan, dan berbagai program promosi yang disediakan oleh Bank Sumut Syariah.

3 Bagi peneliti selanjutnya

Disarankan untuk menambahkan variabel lain yang dapat memengaruhi kepuasan nasabah, seperti kepercayaan, kualitas sistem, kemudahan penggunaan, persepsi.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma., B. (2016). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. (Alfabeta. (ed.)).
- Antonio., M. S. (2001). *Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik*. (G. I. Press. (ed.)).
- parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, V. A., & Leonard L. Berry, L. L. (1988). *P SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Ascarya. (2015). *Akad dan Produk Bank Syariah*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada. (R. Persada. (ed.)).
- Assauri., S. (2013). *Manajemen Pemasaran*. (R. Pers. (ed.)). Andi Offset.
- Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia. (n.d.). *Kumpulan Fatwa Dewan Syariah Nasional*. (DSN-MUI. (ed.)).
- Hurriyati., R. (2015). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. (Alfabeta. (ed.)).
- Indonesia., B. (2020). *Sistem Pembayaran dan Digitalisasi Perbankan di Indonesia*. (B. Indonesia. (ed.)).
- Indonesia., I. B. (2014). *Memahami Bisnis Bank*. (G. P. Utama. (ed.)).
- Karim., A. A. (2010a). *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan*. (R. Persada. (ed.)).
- Kasmir. (2018). *Manajemen Perbankan*. (P. R. Persada. (ed.)).
- Keuangan., O. J. (2022). *Perbankan Digital dan Ketahanan Siber*. (OJK. (ed.)).
- Keuangan., O. J. (2023a). *Statistik Perbankan Indonesia*. (OJK. (ed.)).
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016a). *Marketing Management (15th ed.)*. (P. Education. (ed.)).
- Lupiyoadi., R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi*. Salemba Empat.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2023). *Statistik Perbankan Indonesia*. (OJK. (ed.)).
- Rivai, V., & Arifin, A. (2010a). *Islamic Banking: Teori, Konsep, dan Aplikasi*. (B. Aksara (ed.)). Pearson Education.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta
- Suharsimi, A. (2016). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Syariah., B. S. (2023). *Profil dan Layanan Digital Bank Sumut Syariah*. (Bank Sumut Syariah (ed.)). Graha Ilmu.

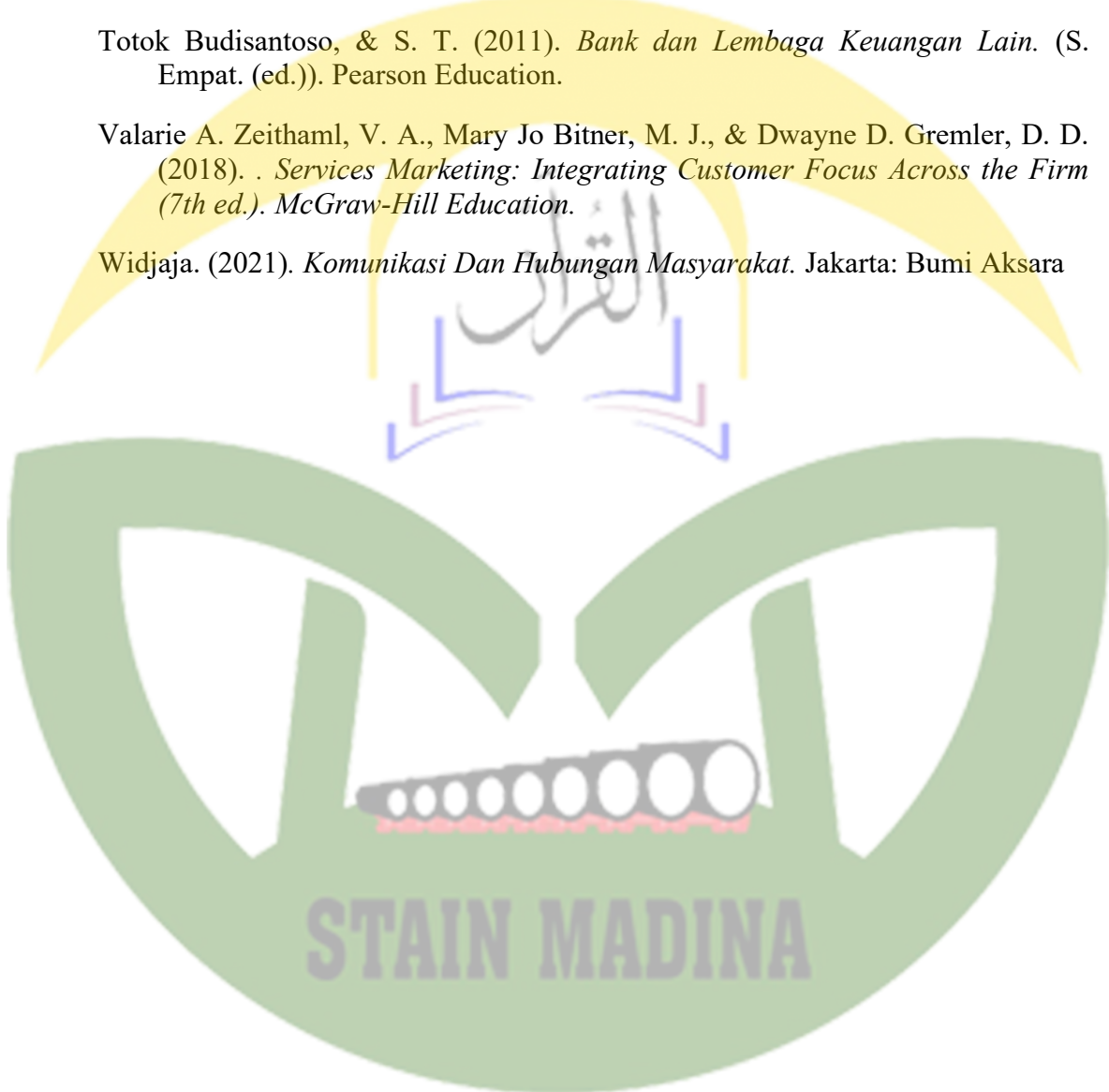
Terence A. Shimp. (2014). *Integrated Marketing Communications in Advertising and Promotion (10th ed.)*. South-Western Cengage Learning.

Tjiptono, F. (2008a). *Strategi Pemasaran*. (A. Offset. (ed.)).

Totok Budisantoso, & S. T. (2011). *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. (S. Empat. (ed.)). Pearson Education.

Valarie A. Zeithaml, V. A., Mary Jo Bitner, M. J., & Dwayne D. Gremler, D. D. (2018). . *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm (7th ed.)*. McGraw-Hill Education.

Widjaja. (2021). *Komunikasi Dan Hubungan Masyarakat*. Jakarta: Bumi Aksara



Lampiran 1: Kuisioner Penelitian

KUISIONER PENELITIAN

Petunjuk Pengisian Pilihlah jawaban di bawah ini dengan memberi tanda *checklist* (✓) pada salah satu jawaban yang paling mendekati pendapat anda.
Penilaian:

Nama :
Alamat :
Usia :
Jenis Kelamin :

Variabel Layanan Mobile Banking (X 1)

No	Indikator	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Kemudahan penggunaan aplikasi	Menu, fitur, dan navigasi pada aplikasi <i>mobile banking</i> Bank Sumut Syariah sangat praktis dan mudah dipahami oleh pengguna.					
2	Kecepatan dan ketepatan transaksi	Proses transaksi finansial (seperti transfer, pembayaran, atau pembelian) melalui aplikasi berlangsung cepat dan tanpa kesalahan nominal/tujuan.					
3	Keandalan sistem (jarang error/gangguan)	Aplikasi <i>mobile banking</i> Bank Sumut Syariah bekerja secara stabil dan sangat jarang mengalami gangguan teknis (<i>error</i>) saat diakses.					
4	Keamanan data dan transaksi	Sistem keamanan aplikasi (seperti penggunaan PIN, password, atau verifikasi berkala) membuat data pribadi dan saldo saya terlindungi dengan baik.					
5	Kejelasan informasi yang disajikan	Informasi mutasi rekening, riwayat transaksi, dan petunjuk yang tertera di dalam aplikasi disajikan secara jelas dan transparan.					

Variabel Promosi Mobile Banking (X 2)

No	Indikator	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Kejelasan informasi promosi	Informasi mengenai keuntungan, program hadiah, atau fitur baru <i>mobile banking</i> yang disampaikan oleh bank sangat jelas dan mudah saya pahami.					
2	Media promosi yang	Saya mudah menemukan promosi <i>mobile banking</i> Bank Sumut Syariah melalui berbagai sarana,					

	digunakan	baik lewat brosur, media sosial, maupun penjelasan langsung dari petugas bank.						
3	Intensitas promosi	Bank Sumut Syariah sangat aktif dan sering melakukan promosi serta mengingatkan nasabah mengenai layanan mobile banking mereka.						
4	Daya tarik promosi	Materi promosi yang ditawarkan (seperti keuntungan bebas biaya transfer tertentu atau kemudahan transaksi harian) sangat menarik minat saya untuk menggunakan aplikasi ini.						
5	Sosialisasi dan edukasi	Pihak bank memberikan panduan, bimbingan, atau edukasi yang jelas kepada nasabah mengenai cara mendaftar dan menggunakan aplikasi mobile banking.						

Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

No	Indikator	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Kepuasan terhadap kualitas layanan	Saya merasa puas dengan kinerja operasional dan kualitas pelayanan digital yang diberikan oleh aplikasi mobile banking Bank Sumut Syariah Panyabungan.					
2	Kepuasan terhadap kemudahan & kenyamanan	Saya merasa puas karena transaksi finansial kini menjadi lebih mudah, nyaman, dan fleksibel berkat adanya aplikasi ini.					
3	Kepuasan terhadap keamanan layanan	Saya merasa tenang dan puas terhadap jaminan sistem keamanan transaksi digital yang diterapkan oleh Bank Sumut Syariah.					
4	Kepuasan secara keseluruhan	Secara umum, seluruh ekspektasi dan kebutuhan perbankan saya telah terpenuhi dengan baik oleh layanan mobile banking ini.					
5	Keinginan untuk terus menggunakan	Saya berkomitmen untuk terus menggunakan layanan mobile banking Bank Sumut Syariah ini dalam jangka panjang untuk transaksi harian saya.					

STAIN MADINA

Lampiran 2: Hasil Pengisian Angket Pertanyaan Variabel

Hasil Pengisian Angket Pertanyaan Variabel Layanan X1

Responden	X1_1	X1_2	X1_3	X1_4	X1_5	Jumlah
1	2	3	3	4	3	15
2	2	3	2	2	2	10
3	4	4	5	5	4	22
4	5	3	4	3	5	20
5	4	5	4	5	4	22
6	4	3	4	4	4	19
7	2	4	3	2	4	15
8	3	3	5	5	5	21
9	3	5	4	3	3	18
10	2	4	2	2	2	12
11	5	5	5	4	5	24
12	3	3	4	3	5	18
13	5	5	5	4	5	24
14	4	2	4	3	4	17
15	3	4	5	5	4	21
16	3	3	3	2	2	13
17	5	5	5	3	3	21
18	4	4	5	5	5	23
19	5	5	4	3	3	20
20	5	5	5	5	5	25
21	4	3	3	3	4	17
22	4	4	3	4	4	19
23	2	4	4	4	3	17
24	5	5	5	5	4	24
25	3	4	5	3	4	19
26	4	2	3	3	2	14
27	3	4	5	5	5	22
28	5	4	4	5	5	23
29	2	4	2	4	3	15
30	3	2	2	3	3	13
31	5	3	4	3	3	18
32	4	5	5	5	5	24
33	5	5	4	5	5	24
34	4	5	5	4	5	23
35	3	4	5	4	5	21
36	4	3	3	4	2	16

37	4	3	3	2	3	15
38	4	5	3	4	4	20
39	5	4	4	5	5	23
40	4	5	5	5	5	24
41	2	3	3	3	4	15
42	5	5	5	4	5	24
43	4	4	4	4	3	19
44	4	3	2	4	2	15
45	2	3	4	3	2	14
46	5	5	4	4	5	23
47	2	3	4	4	3	16
48	5	4	5	5	5	24
49	3	4	4	5	3	19
50	5	5	5	5	5	25
51	4	4	5	5	4	22
52	3	3	3	3	4	16
53	5	4	5	5	5	24
54	3	5	5	3	3	19
55	3	4	3	4	3	17
56	2	3	3	3	4	15
57	3	2	4	3	3	15
58	2	4	2	2	2	12
59	5	4	3	3	4	19
60	3	3	4	5	4	19
61	2	2	3	2	4	13
62	5	5	5	5	5	25
63	5	5	5	5	5	25
64	4	3	3	4	2	16
65	4	3	4	2	4	17
66	5	5	4	5	4	23
67	5	4	5	4	5	23
68	5	5	5	5	4	24
69	4	3	4	2	3	16
70	3	4	3	3	3	16
71	4	5	5	5	5	24
72	4	4	5	5	5	23
73	5	5	5	5	5	25
74	4	5	4	4	3	20
75	2	2	2	3	4	13
76	5	4	4	5	5	23
77	4	4	3	3	2	16

78	5	4	3	4	4	20
79	3	4	3	5	3	18
80	5	4	3	4	3	19
81	5	4	4	5	5	23
82	5	5	4	5	5	24
83	3	5	3	5	3	19
84	3	5	3	4	4	19
85	5	5	5	5	5	25
86	3	3	5	5	3	19
87	5	5	4	5	5	24
Total						1695

Hasil Pengisian Angket Pertanyaan Variabel Promosi X2

Responden	X2_1	X2_2	X2_3	X2_4	X2_5	Jumlah
1	4	4	2	2	4	16
2	3	3	4	2	2	14
3	4	5	4	3	4	20
4	3	4	4	4	3	18
5	4	4	5	5	5	23
6	3	2	2	3	4	14
7	4	3	4	4	4	19
8	4	4	4	4	4	20
9	5	3	4	4	4	20
10	4	4	4	2	3	17
11	4	5	5	5	4	23
12	3	4	4	5	4	20
13	5	4	5	5	5	24
14	4	2	3	2	4	15
15	5	4	5	3	5	22
16	2	4	4	2	4	16
17	3	5	3	5	3	19
18	4	5	5	4	4	22
19	5	3	4	5	3	20
20	5	5	4	5	5	24
21	2	3	4	3	2	14
22	2	2	4	3	2	13
23	4	3	3	3	4	17
24	4	5	5	5	5	24

25	4	5	4	5	4	22
26	2	3	4	2	2	13
27	5	3	3	3	5	19
28	4	3	3	5	4	19
29	2	2	2	4	4	14
30	2	2	2	4	3	13
31	4	3	5	3	5	20
32	4	5	4	5	5	23
33	5	4	5	5	4	23
34	5	5	4	4	5	23
35	3	3	4	3	4	17
36	3	2	2	2	4	13
37	4	3	4	2	3	16
38	4	3	5	4	3	19
39	5	4	5	4	5	23
40	5	4	5	5	4	23
41	4	2	2	4	2	14
42	5	5	5	4	4	23
43	4	4	4	4	3	19
44	2	3	2	3	4	14
45	4	2	3	4	4	17
46	5	4	5	5	5	24
47	3	2	4	3	2	14
48	4	4	4	5	5	22
49	3	5	4	4	5	21
50	4	4	5	5	5	23
51	5	5	5	5	4	24
52	3	3	4	3	2	15
53	5	5	5	5	5	25
54	5	5	4	5	4	23
55	4	2	2	2	4	14
56	4	3	2	4	2	15
57	4	4	3	3	4	18
58	4	3	2	4	3	16
59	3	4	4	3	5	19
60	5	4	3	3	5	20
61	3	3	2	3	3	14
62	5	5	5	4	5	24
63	5	3	4	5	5	22

64	2	2	3	4	4	15
65	3	3	2	2	3	13
66	5	5	4	4	5	23
67	4	4	5	5	5	23
68	5	5	5	4	5	24
69	4	2	3	4	2	15
70	5	3	3	5	4	20
71	4	4	4	5	5	22
72	4	5	4	5	5	23
73	4	5	5	5	4	23
74	3	5	4	4	4	20
75	2	3	2	2	3	12
76	4	5	4	4	4	21
77	2	3	4	4	3	16
78	5	4	4	3	3	19
79	4	5	5	5	3	22
80	4	3	4	5	4	20
81	4	4	3	3	5	19
82	5	5	5	5	4	24
83	4	3	5	3	5	20
84	4	5	5	3	3	20
85	5	4	5	4	5	23
86	4	5	5	5	3	22
87	5	5	5	4	5	24
Total						1643

Hasil Pengisian Angket Pertanyaan Variabel Kepuasan Nasabah Y

Responden	Y 1	Y 2	Y 3	Y 4	Y 5	Jumlah
1	4	3	2	3	4	16
2	2	2	3	2	3	12
3	4	4	3	3	3	17
4	4	3	4	4	3	18
5	3	3	3	4	5	18
6	2	2	4	2	4	14
7	3	3	4	3	2	15
8	3	3	5	4	5	20
9	5	4	5	5	3	22
10	2	2	2	4	3	13

11	5	5	4	5	5	24
12	4	3	4	4	3	18
13	5	5	5	5	5	25
14	4	3	2	2	3	14
15	3	4	3	4	5	19
16	4	4	3	2	3	16
17	4	3	3	3	5	18
18	4	3	5	4	5	21
19	4	4	4	3	3	18
20	5	5	5	4	5	24
21	3	4	4	2	3	16
22	4	4	3	3	3	17
23	3	3	2	3	4	15
24	5	5	5	5	5	25
25	3	3	4	4	4	18
26	3	3	3	2	4	15
27	3	5	5	5	3	21
28	3	4	3	4	3	17
29	4	4	4	2	4	18
30	4	3	4	2	2	15
31	5	4	5	3	5	22
32	4	5	5	4	4	22
33	5	4	4	5	5	23
34	4	5	4	5	5	23
35	4	5	4	3	4	20
36	4	3	3	3	4	17
37	4	4	2	4	3	17
38	3	5	4	3	4	19
39	5	5	5	4	4	23
40	5	5	5	5	5	25
41	2	2	3	3	4	14
42	5	5	5	5	5	25
43	5	4	5	4	3	21
44	2	2	4	3	4	15
45	4	3	3	3	4	17
46	5	5	5	5	4	24
47	2	2	3	3	3	13
48	4	4	4	5	5	22
49	5	4	4	3	5	21

50	5	4	4	5	5	23
51	5	4	5	5	5	24
52	4	4	2	2	2	14
53	4	4	4	4	4	20
54	5	5	4	5	3	22
55	3	2	2	3	3	13
56	4	3	2	3	3	15
57	3	4	3	4	4	18
58	3	4	4	2	3	16
59	3	5	3	3	5	19
60	3	5	5	4	4	21
61	2	4	4	2	3	15
62	5	4	5	4	5	23
63	5	5	4	4	5	23
64	4	4	3	2	2	15
65	3	3	2	2	4	14
66	5	4	4	5	5	23
67	5	4	4	5	4	22
68	5	5	5	5	4	24
69	2	2	3	4	3	14
70	5	5	4	3	3	20
71	5	4	5	5	5	24
72	5	5	5	5	5	25
73	5	5	5	5	4	24
74	5	3	3	3	3	17
75	3	2	2	2	1	10
76	4	5	5	5	3	22
77	2	4	4	3	2	15
78	5	4	5	4	3	21
79	5	4	3	5	5	22
80	3	5	3	5	3	19
81	3	5	4	4	4	20
82	5	5	5	4	5	24
83	5	5	5	5	4	24
84	5	4	5	4	4	22
85	5	4	5	5	4	23
86	4	4	3	5	4	20
87	5	5	5	5	5	25
Total						1677

Lampiran 3: Hasil Uji Validitas Variabel Layanan (X1)

HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL LAYANAN (X1)

		Correlations					
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total
X1.1	Pearson	1	,478**	,479**	,444**	,493**	,755**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
X1.2	N	87	87	87	87	87	87
	Pearson	,478**	1	,472**	,507**	,403**	,726**
	Correlation						
X1.3	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	87	87	87	87	87	87
	Pearson	,479**	,472**	1	,557**	,630**	,807**
X1.4	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	87	87	87	87	87	87
X1.5	Pearson	,444**	,507**	,557**	1	,542**	,788**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
Total	N	87	87	87	87	87	87
	Pearson	,493**	,403**	,630**	,542**	1	,796**
	Correlation						
Total	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	87	87	87	87	87	87
	Pearson	,755**	,726**	,807**	,788**	,796**	1
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	87	87	87	87	87	87

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

Lampiran 4: Hasil Uji Validitas Variabel Promosi (X2)

HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL PROMOSI (X2)

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Total
X2.1	Pearson	1	,442**	,441**	,411**	,483**	,742**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	87	87	87	87	87	87
X2.2	Pearson	,442**	1	,604**	,441**	,430**	,794**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	87	87	87	87	87	87
X2.3	Pearson	,441**	,604**	1	,436**	,331**	,765**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,002	,000
	N	87	87	87	87	87	87
X2.4	Pearson	,411**	,441**	,436**	1	,327**	,712**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,002	,000
	N	87	87	87	87	87	87
X2.5	Pearson	,483**	,430**	,331**	,327**	1	,687**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,002	,002		,000
	N	87	87	87	87	87	87
Total	Pearson	,742**	,794**	,765**	,712**	,687**	1
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	87	87	87	87	87	87

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

Lampiran 5: Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL KEPUASAN NASABAH (Y)

Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Total
Y.1	Pearson	1	,575**	,492**	,520**	,392**	,779**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	87	87	87	87	87	87
Y.2	Pearson	,575**	1	,571**	,513**	,331**	,777**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,002	,000
	N	87	87	87	87	87	87
Y.3	Pearson	,492**	,571**	1	,534**	,394**	,781**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	87	87	87	87	87	87
Y.4	Pearson	,520**	,513**	,534**	1	,498**	,808**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	87	87	87	87	87	87
Y.5	Pearson	,392**	,331**	,394**	,498**	1	,679**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	,000	,002	,000	,000		,000
	N	87	87	87	87	87	87
Total	Pearson	,779**	,777**	,781**	,808**	,679**	1
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	87	87	87	87	87	87

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

TABEL NILAI KRITIS DISTRIBUSI T

df	One-Tailed Test						
	0,25	0,10	0,05	0,025	0,01	0,005	0,001
	Two-Tailed Test						
	0,50	0,20	0,10	0,05	0,02	0,01	0,002
81	0,677531	1,292091	1,663884	1,989686	2,373270	2,637897	3,193922
82	0,677493	1,291961	1,663649	1,989319	2,372687	2,637123	3,192619
83	0,677457	1,291835	1,663420	1,988960	2,372119	2,636369	3,191349
84	0,677422	1,291711	1,663197	1,988610	2,371564	2,635632	3,190111
85	0,677387	1,291591	1,662978	1,988268	2,371022	2,634914	3,188902
86	0,677353	1,291473	1,662765	1,987934	2,370493	2,634212	3,187722
87	0,677320	1,291358	1,662557	1,987608	2,369977	2,633527	3,186569
88	0,677288	1,291246	1,662354	1,987290	2,369472	2,632858	3,185444
89	0,677256	1,291136	1,662155	1,986979	2,368979	2,632204	3,184345
90	0,677225	1,291029	1,661961	1,986675	2,368497	2,631565	3,183271
91	0,677195	1,290924	1,661771	1,986377	2,368026	2,630940	3,182221
92	0,677166	1,290821	1,661585	1,986086	2,367566	2,630330	3,181194
93	0,677137	1,290721	1,661404	1,985802	2,367115	2,629732	3,180191
94	0,677109	1,290623	1,661226	1,985523	2,366674	2,629148	3,179209
95	0,677081	1,290527	1,661052	1,985251	2,366243	2,628576	3,178248
96	0,677054	1,290432	1,660881	1,984984	2,365821	2,628016	3,177308
97	0,677027	1,290340	1,660715	1,984723	2,365407	2,627468	3,176387
98	0,677001	1,290250	1,660551	1,984467	2,365002	2,626931	3,175486
99	0,676976	1,290161	1,660391	1,984217	2,364606	2,626405	3,174604
100	0,676951	1,290075	1,660234	1,983972	2,364217	2,625891	3,173739
101	0,676927	1,289990	1,660081	1,983731	2,363837	2,625386	3,172893
102	0,676903	1,289907	1,659930	1,983495	2,363464	2,624891	3,172063
103	0,676879	1,289825	1,659782	1,983264	2,363098	2,624407	3,171250
104	0,676856	1,289745	1,659637	1,983038	2,362739	2,623932	3,170452
105	0,676833	1,289666	1,659495	1,982815	2,362388	2,623465	3,169670
106	0,676811	1,289589	1,659356	1,982597	2,362043	2,623008	3,168904
107	0,676790	1,289514	1,659219	1,982383	2,361704	2,622560	3,168152
108	0,676768	1,289439	1,659085	1,982173	2,361372	2,622120	3,167414
109	0,676747	1,289367	1,658953	1,981967	2,361046	2,621688	3,166690
110	0,676727	1,289295	1,658824	1,981765	2,360726	2,621265	3,165979
111	0,676706	1,289225	1,658697	1,981567	2,360412	2,620849	3,165282
112	0,676687	1,289156	1,658573	1,981372	2,360104	2,620440	3,164597
113	0,676667	1,289088	1,658450	1,981180	2,359801	2,620039	3,163925
114	0,676648	1,289022	1,658330	1,980992	2,359504	2,619645	3,163265
115	0,676629	1,288957	1,658212	1,980808	2,359212	2,619258	3,162616
116	0,676611	1,288892	1,658096	1,980626	2,358924	2,618878	3,161979
117	0,676592	1,288829	1,657982	1,980448	2,358642	2,618504	3,161353
118	0,676575	1,288767	1,657870	1,980272	2,358365	2,618137	3,160738
119	0,676557	1,288706	1,657759	1,980100	2,358093	2,617776	3,160133
120	0,676540	1,288646	1,657651	1,979930	2,357825	2,617421	3,159539

STAIN MADINA

Lampiran 6: Dokumentasi penelitian









Lampiran 7 : Izin Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
MANDAILING NATAL
PUSAT PENELITIAN DAN PENGABDIAN MASYARAKAT
 Jalan Prof. Dr. Andi Hakim Nasution, Panyabungan 22978
 Website: www.stain-madina.ac.id
 Email: stainmandailingnatal@yahoo.com

Nomor : B- 699 /Sti.21/F.1/TL.00/07/2026 07 Juli 2026
 Lampiran : -
 Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth.
 Bapak / Ibu Kepala PT Bank Sumut Syariah Capem Panyabungan
 di-

Tempat

Dengan hormat, bersama surat ini kami sampaikan kepada Bapak / ibu bahwa :

Nama : Risky Adi
 NIM : 22-15-0035
 Semester : VIII (Delapan)
 Program Studi : Perbankan Syariah (PS)
 Instansi : Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal

Mahasiswa yang bersangkutan akan melakukan penelitian guna untuk memperoleh data/informasi awal dalam penyusunan skripsi dengan data-data sebagai berikut:

Judul Penelitian : Pengaruh Layanan dan Promosi Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sumut Syariah Panyabungan
 Tempat Penelitian : PT Bank Sumut Syariah Capem Panyabungan
 Waktu Penelitian : Juli s/d September 2026

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas kerjasama Bapak / ibu diucapkan terimakasih.

AGENDA	
Tgl: 13 Juli 2026	Wapim
Nomor: 0353	Agurn izin ke cabg

a.n. Ketua IAN A
 Kepala Pusat Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (P3M)

 Dr. Arminsyah, M.H.I.

Terbaca:
 1. Ketua STAIN MADINA
 2. Ketua Prodi PS
 3. Arap

Lampiran 8 : Surat Balasan Penelitian

**BankSUMUTSyariah**
Memberikan Pelayanan Terbaik

CABANG SYARIAH PADANG SIDIMPUAN

KANTOR PUSAT
Jl. Imam Bonjol No. 18, Medan
Phone : (061) 4155100 - 4545100
Facsimile : (061) 4142937 - 4512652

Nomor : 774/KCSy02-Ops/L/2026
Lampiran : 1 (satu) set berkas

Padangsidimpuan, 12 Agustus 2026

Yth. Pemimpin Cabang Pembantu Syariah Panyabungan
di tempat

Hal : Izin Penelitian an. Risky Adi

Assalamualaikum wr. wb.

Sehubungan dengan surat dari PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan No. 0737/KCSy02-KCPSy015/L/2026 tanggal 06 Agustus 2026 dan surat dari Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal No. B-699/Sti.21/F.1/TL.00/07/2026 tanggal 07 Juli 2026 perihal Permohonan Izin Penelitian, maka dengan ini kami sampaikan sebagai berikut :

- Permohonan penelitian mahasiswa/i Program Studi Perbankan Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal dengan data dibawah ini :

Nama	:	Risky Adi
NIM	:	22150035
Semester	:	VIII
Prodi	:	Perbankan Syariah
- Terhadap mahasiswa tersebut diatas, disetujui untuk melaksanakan penelitian di PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan.
- Kelengkapan persyaratan tambahan yang harus dipenuhi adalah sebagai berikut :
 - Mengisi surat pernyataan mahasiswa/i penelitian dan data diri peserta penelitian (terlampir);
 - Mem-follow/mengikuti media sosial akun resmi PT. Bank Sumut pada platform Instagram, Facebook dan Youtube;
 - Telah terdaftar di PBJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Ketenagakerjaan program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) dengan mengakses link <https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/bpu>;
 - Turut serta memasarkan produk dana atau jasa PT. Bank Sumut (tabungan, deposito, mobile banking dan produk lainnya) dengan melampirkan minimal 3 (tiga) bukti kepemilikan akun produk dana dan atau jasa tersebut (contoh : copy buku tabungan);
 - Bagi calon peserta penelitian dan nasabah referral dari dari calon peserta tersebut agar dapat menggunakan fitur dan layanan yang tersedia pada layanan Mobile Banking PT. Bank Sumut.
- Selama pelaksanaan penelitian, mahasiswa/i tersebut dibimbing oleh Pemimpin PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan dan wajib menjaga rahasia bank serta diharapkan agar mensosialisasikan keberadaan PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan di lingkungannya.

4. Setelah selesai dalam penulisan laporan/skripsi, kepada mahasiswa/i tersebut diwajibkan untuk menyerahkan 1 (satu) eksemplar laporan/skripsi kepada PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan.

Demikian disampaikan agar dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Wassalamualaikum wr. wb

Hormat Kami,
Pemimpin Cabang



Hilman Saleh Daulay
NPP. 1226.26061976.11082004

STAIN MADINA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Pribadi

1. Nama Lengkap : Risky Adi
2. Tempat/Tanggal Lahir : Hutapungkut, 06 Maret 2003
3. Agama : Islam
4. Jenis Kelamin : Laki - Laki
5. Anak Ke : 2 dari 2 bersaudara
6. Alamat : Hutapungkut Julu Kec. Kotanopan
7. No. Tlpn/HP : 082162084890
8. Email : Adirisky663@gmail.com

B. Pendidikan

1. SD Negeri 207 Hutapungkut Julu
2. SMP Negeri 3 Kotanopan
3. SMA Negeri 1 Kotanopan
4. STAIN Madina

C. Identitas Orang Tua

1. Nama Ayah : Arman Matondang
2. Agama : Islam
3. Pekerjaan : Petani
4. Alamat : Hutapungkut Julu Kec. Kotanopan
5. Nama Ibu : Hanipah
6. Agama : Islma
7. Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
8. Alamat : Hutapungkut Julu Kec. Kotanopan