

**PENGUNAAN KUALITAS LAYANAN *MOBILE BANKING* DAN *CUSTOMER
RELATIONSHIP MANAGEMENT* DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN NASABAH DI PT BANK MESTIKA DHARMA,
TBK CABANG MEDAN KATAMSO**

Disahkan Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Menyelesaikan
Pendidikan Strata Satu (S-1)

SKRIPSI



**Ditulis Oleh:
RICHARD ORLANDO
211010045**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI EKA PRASETYA
MEDAN
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul Penggunaan Kualitas Layanan Mobile Banking dan Customer Relationship Management Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di PT Bank Mestika Dharma, Tbk Cabang Medan Katamso

Yang dipersiapkan oleh:

RICHARD ORLANDO

211010045

Telah diperiksa, disetujui dan dinilai layak untuk diajukan pada Sidang Meja Hijau

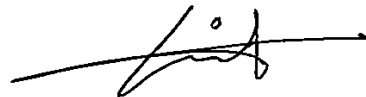
Medan, Juli 2025

Pembimbing 1,



Irvan Rolyesh Situmorang, S.E., M.Si.
NIDN: 0115019003

Pembimbing 2



Widalicin Januarty, S.E., M.M.
NIDN: 0131019006

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul Penggunaan Kualitas Layanan Mobile Banking Dan Customer Relationship Management Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di PT Bank Mestika Dharma, Tbk Cabang Medan Katamso

Yang dipersiapkan oleh:

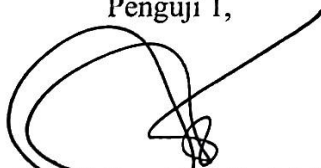
RICHARD ORLANDO

211010045

Telah selesai diuji dan dinyatakan LULUS pada Sidang Meja Hijau

Medan, Agustus 2025

Penguji 1,



Dr. Sri Rezeki, S.E., M.Si.
NIDN: 0006037202

Penguji 2



Elisabeth Nainggolan, S.Pd., M.Sc.
NIDN: 0124028902

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar – benar hasil pekerjaan saya sendiri, berdasarkan hasil penelitian yang saya lakukan dan bukan merupakan duplikat skripsi yang pernah dibuat oleh orang lain (plagiarism, pencarian hasil karya milik orang lain). Jika saya mengambil sebagian sebagai kutipan dari karya orang lain maka saya akan mengindikasikan hal itu secara jelas, dengan mencantumkan sumber kutipan yang bersangkutan.

Jika saya melanggar pernyataan saya tersebut dan memalsukan data penelitian maka saya menyatakan bersedia dikenakan sanksi plagiarisme dan sanksi akademik lainnya sesuai dengan peraturan yang berlaku di program sarjana STIE Eka Prasetya Medan.

Nama	:	Richard Orlando
NIM	:	211010045
Judul Skripsi	:	Penggunaan Kualitas Layanan Mobile Banking Dan Customer Relationship Management Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di PT Bank Mestika Dharma, Tbk Cabang Medan Katamso
Pembimbing 1	:	Irvan Rolyesh Situmorang, S.E,M.Si
Pembimbing 2	:	Widalicin Januarty, S.E,M.M

Saya menandatangani pernyataan ini dengan sadar dan pernyataan ini dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Medan, Juli 2025


Richard Orlando

211010045

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Pengasih atas segala karunia yang telah dilimpahkan kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan penyusunan Skripsi dengan judul **“Penggunaan Kualitas Layanan *Mobile Banking* Dan *Customer Relationship Management* Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di PT Bank Mestika Dharma, Tbk Cabang Medan Katamso”** sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Strata 1 (S-1) Manajemen pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Eka Prasetya.

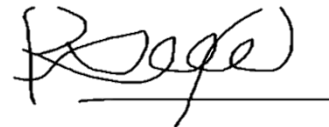
Pada kesempatan ini, mengingat banyaknya bantuan dan bimbingan yang diterima selama penyusunan Skripsi ini, penulis ingin menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ketua Yayasan Graha Eka Education Center, Bapak Susanto, ST., S.Pd., M.M.
2. Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Eka Prasetya, Ibu Dr. Sri Rezeki, S.E., M.Si.
3. Wakil Ketua Satu Bidang Akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Eka Prasetya, Ibu Hommy Dorthy Ellyany Sinaga, S.T., M.M.
4. Ketua Program Studi Manajemen Bapak Afrizal, S.E., M.Si.
5. Bapak Irvan Rolyesh Situmorang, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan arahan hingga selesainya skripsi ini.
6. Ibu Widalicin Januarty, S.E, M.M. selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan arahan hingga selesainya skripsi ini.

7. Kepala Bagian Akademik Ibu Lisa Elianti Nasution, S.E., M.M.
8. Kepala Bagian Keuangan Ibu Elysa, S.M.
9. Kepala Bagian Kemahasiswaan Bapak Junaidi, S.M.
10. Seluruh Dosen pengajar dan Staf Pegawai Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Eka Prasetya Medan.
11. Kedua orang tua tercinta, saudariku serta teman-teman yang telah banyak memberikan dorongan dan bantuan baik moril, materil maupun spiritual.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu segala saran dan kritik untuk penyempurnaan Skripsi ini sangat diharapkan penulis. Akhir kata, semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Terima kasih.

Medan, Agustus 2025
Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Richard Orlando', written over a horizontal line.

Richard Orlando
211010045

ABSTRAK

Richard Orlando, 211010045, 2025, Penggunaan Kualitas Layanan *Mobile Banking* Dan *Customer Relationship Management* Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di PT Bank Mestika Dharma, Tbk Cabang Medan Katamso, STIE Eka Prasetya, Program Studi Manajemen, Pembimbing I: Irvan Rolyesh Situmorang, S.E., M.Si., Pembimbing II: Widalicin Januarty, S.E, M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas layanan *mobile banking* dan *customer relationship management* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di PT Bank Mestika Dharma, Tbk Cabang Medan Katamso. Penelitian ini menggunakan jenis data kuantitatif dan sumber data merupakan data primer dan data sekunder. Populasi pada penelitian ini adalah nasabah PT Bank Mestika Dharma, Tbk Cabang Medan Katamso yang menggunakan *mobile banking* pada tahun 2024 berjumlah 1.383 orang. Jumlah sampel adalah 310 nasabah dengan rumus slovin. Teknik pengambilan sampel dengan nonprobability sampling menggunakan Simple Random Sampling. Data dianalisis dengan metode analisis regresi berganda yang menghasilkan persamaan **Kepuasan Nasabah = 5,077 + 0,341 Kualitas Layanan *Mobile Banking* + 0,230 *Customer Relationship Management***. Peneliti juga menggunakan tingkat signifikansi 5%. Hasil penelitian secara parsial menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan *mobile banking* berpengaruh signifikan kepuasan nasabah dan variabel *customer relationship management* berpengaruh signifikan kepuasan nasabah. Hasil penelitian secara simultan menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan *mobile banking* dan *customer relationship management* berpengaruh signifikan kepuasan nasabah. Koefisien determinasi sebesar 0,739 artinya hanya 73,9% variabel kepuasan nasabah dapat dijelaskan melalui variabel kualitas layanan *mobile banking* dan *customer relationship management* dan sisanya sebesar 26,1% variabel kepuasan nasabah dijelaskan variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian.

Kata Kunci: Kualitas Layanan *Mobile Banking*, *Customer Relationship Management*, Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

Richard Orlando, 211010045, 2025, The Use of Mobile Banking Service Quality and Customer Relationship Management in Increasing Customer Satisfaction at PT Bank Mestika Dharma, Tbk Medan Katamso Branch, STIE Eka Prasetya, Management Study Program, Advisor I: Irvan Rolyesh Situmorang, S.E., M.Si., Advisor II: Widalicin Januarty, S.E, M.M.

This study aims to determine whether the quality of mobile banking services and customer relationship management affect customer satisfaction at PT Bank Mestika Dharma, Tbk Medan Katamso Branch. This study uses quantitative data types and data sources are primary data and secondary data. The population in this study were customers of PT Bank Mestika Dharma, Tbk Medan Katamso Branch who used mobile banking in 2024 totaling 1,383 people. The number of samples was 310 customers with the slovin formula. The sampling technique with nonprobability sampling using Simple Random Sampling. The data were analyzed using multiple regression analysis method which produced the equation $\text{Customer Satisfaction} = 5.077 + 0.341 \text{ Mobile Banking Service Quality} + 0.230 \text{ Customer Relationship Management}$. The researcher also used a significance level of 5%. The partial results of the study showed that the variable of mobile banking service quality had a significant effect on customer satisfaction and the variable of customer relationship management had a significant effect on customer satisfaction. The results of the study simultaneously showed that the variables of mobile banking service quality and customer relationship management had a significant effect on customer satisfaction. The coefficient of determination of 0.739 means that only 73.9% of the customer satisfaction variable can be explained through the variables of mobile banking service quality and customer relationship management and the remaining 26.1% of the customer satisfaction variable is explained by other variables not included in the study.

Keywords: Mobile Banking Service Quality, Customer Relationship Management, Customer Satisfaction

MOTTO

"Melangkah Bersama Menuju Masa Depan Yang Cerah"

“Pagi adalah waktu untuk memulai dengan pemikiran yang benar. Mari gunakan logika untuk mengawali hari dengan baik.”

- Pagi Logika -

PERSEMBAHAN

Dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada: Orangtua dan keluarga saya yang selalu memberikan dukungan, cinta, dan doa dalam setiap langkah hidup saya. Bapak/Ibu Pembimbing, atas bimbingan, arahan, dan kesabarannya dalam membimbing saya selama proses penulisan skripsi ini.

Teman-teman dan rekan-rekan yang telah memberikan dorongan, saran, dan dukungan moral selama penulisan skripsi ini. Dan kepada semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu, terima kasih atas semua bantuan dan dukungan yang diberikan.

Kepada kalian semua, terima kasih atas segalanya.

Richard Orlando

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
MOTTO.....	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Batasan Masalah.....	7
1.4 Rumusan Masalah	8
1.5 Tujuan Penelitian	8
1.6 Manfaat Penelitian	9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENELITIAN TERDAHULU

2.1 Tinjauan Pustaka	11
2.1.1 Kepuasan Nasabah	11
2.1.1.1 Pengertian Kepuasan Nasabah	11
2.1.1.2 Pentingnya Kepuasan Nasabah	12
2.1.1.3 Manfaat Kepuasan Nasabah Bagi Konsumen.....	13

2.1.1.4	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah	13
2.1.1.5	Indikator Kepuasan Nasabah.....	14
2.1.2	Kualitas Layanan.....	15
2.1.2.1	Pengertian Kualitas Layanan.....	15
2.1.2.2	Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan	16
2.1.2.3	Karakteristik Kualitas Layanan.....	18
2.1.2.4	Kasifikasi Kualitas Layanan	19
2.1.2.5	Indikator Kualitas Layanan	19
2.1.3	<i>Customer Relationship Management</i>	20
2.1.3.1	Pengertian <i>Customer Relationship Management</i>	20
2.1.3.2	Komponen <i>Customer Relationship Management</i>	22
2.1.3.3	Dimensi <i>Customer Relationship Management</i>	23
2.1.3.4	Faktor-Faktor yang Menentukan Keberhasilan Penerapan <i>Customer Relationship Management</i>	24
2.1.3.5	Indikator <i>Customer Relationship Management</i>	24
2.2	Penelitian Terdahulu.....	25
2.3	Kerangka Pemikiran	27
2.4	Hipotesis	27

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	29
3.1.1	Lokasi Penelitian	29
3.1.2	Waktu Penelitian.....	29
3.2	Jenis dan Sumber Data	29
3.2.1	Jenis Data.....	29

3.2.2	Sumber Data	29
3.3	Populasi dan Sampel	30
3.3.1	Populasi	30
3.3.2	Sampel	30
3.4	Definisi Operasional Variabel Penelitian	32
3.5	Teknik Pengumpulan Data	32
3.6	Teknik Analisis Data	33
3.6.1	Uji Validitas.....	33
3.6.2	Uji Reliabilitas	34
3.6.3	Statistik Deskriptif.....	34
3.6.4	Uji Asumsi Klasik	35
3.6.4.1	Uji Normalitas	35
3.6.4.2	Uji Multikolinearitas.....	35
3.6.4.3	Uji Heteroskedastisitas	36
3.6.5	Analisis Regresi Linear Berganda	36
3.6.6	Pengujian Hipotesis	37
3.6.6.1	Uji t (Uji Parsial)	37
3.6.6.2	Uji F (Uji Simultan)	38
3.6.7	Uji R ² (Koefisien Determinasi)	38

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Hasil Penelitian	39
4.1.1	Gambaran Umum PT Bank Mestika Dharma, Tbk	
	Cabang Medan Katamso	39
4.1.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan	39
4.1.1.2	Struktur Organisasi Perusahaan	40
4.1.2	Karakteristik Responden	43
4.1.3	Uji Validitas dan Reliabilitas	46
4.1.3.1	Uji Validitas	46
4.1.3.2	Uji Reliabilitas	50
4.1.4	Statistik Deskriptif	50

4.1.5	Uji Asumsi Klasik	51
4.1.5.1	Uji Normalitas	51
4.1.5.2	Uji Multikolinearitas	53
4.1.5.3	Uji Heteroskedastisitas.....	54
4.1.6	Analisis Regresi Linear Berganda	55
4.1.7	Pengujian Hipotesis	56
4.1.7.1	Uji t (Uji Parsial)	58
4.1.7.2	Uji F (Uji Simultan)	57
4.1.8	Uji R ² (Koefisien Determinasi)	58
4.1.9	Kontribusi Variabel Penelitian	59
4.2	Pembahasan	61
4.2.1	Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah	61
4.2.2	Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Nasabah	62
4.2.3	Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Dan Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Nasabah	63

BAB V KESIMPULAN, SARAN DAN IMPLIKASI MANAJERIAL

5.1	Kesimpulan.....	65
5.2	Saran Akademis.....	65
5.3	Implikasi Manajerial.....	66

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Nasabah M-banking PT Bank Mestika Dharma, Tbk Cabang Medan Katamso tahun 2020-2024.....	2
Tabel 1.2	Hasil Kuesioner Awal Variabel Kepuasan Nasabah.....	3
Tabel 1.3	Hasil Kuesioner Awal Variabel Kualitas Layanan <i>Mobile Banking</i>	4
Tabel 1.4	Hasil Kuesioner Awal Variabel <i>Customer Relationship Management</i>	6
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3.1	Identifikasi Dan Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	32
Tabel 4.1	Karakteristik Reponden Berdasarkan Umur	43
Tabel 4.2	Karakteristik Reponden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 4.3	Karakteristik Reponden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	45
Tabel 4.4	Karakteristik Reponden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah .	45
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kualitas Layanan Mobile Banking	47
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Customer Relationship Management.....	48
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kepuasan Nasabah	49
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas.....	50
Tabel 4.9	Statistik Deskriptif	51
Tabel 4.10	Hasil Uji Kolmogrov Smirnov	53
Tabel 4.11	Hasil Uji Multikolinearitas	54
Tabel 4.12	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	55
Tabel 4.13	Hasil Uji t	56
Tabel 4.14	Hasil Uji F	58
Tabel 4.15	Uji Koefisien Determinasi	58
Tabel 4.16	Hasil Peran Dominan Variabel Bebas	59
Tabel 4.17	Nilai Koefisien Beta dan Koefisien Korelasi.....	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	27
Gambar 4.1	Struktur Organisasi PT Bank Mestika Dharma, Tbk Cabang Medan Katamso.....	41
Gambar 4.2	Hasil Uji Normalitas (Grafik Histogram)	52
Gambar 4.3	Hasil Uji Normalitas (Grafik <i>Normal Probability Plots</i>)	52
Gambar 4.4	Hasil Uji Heteroskedastisitas (Grafik <i>Scatterplot</i>)	54

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Tabulasi Data Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 3 Hasil Analisis Data Validitas Kualitas Layanan Mobile Banking (X_1)
- Lampiran 4 Hasil Analisis Data Reliabilitas Kualitas Layanan Mobile Banking (X_1)
- Lampiran 5 Hasil Analisis Data Validitas Customer Relationship Management (X_2)
- Lampiran 6 Hasil Analisis Data Reliabilitas Customer Relationship Management (X_2)
- Lampiran 7 Hasil Analisis Data Validitas Kepuasan Nasabah (Y)
- Lampiran 8 Hasil Analisis Data Reliabilitas Kepuasan Nasabah (Y)
- Lampiran 9 Tabulasi Kuesioner Responden
- Lampiran 10 Statistik Deskriptif
- Lampiran 11 Hasil Uji Normalitas
- Lampiran 12 Hasil Uji Multikolinearitas
- Lampiran 13 Hasil Uji Heteroskedastisitas
- Lampiran 14 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda
- Lampiran 15 Hasil Pengujian Hipotesis
- Lampiran 16 Hasil Uji Koefisien Determinasi
- Lampiran 17 Hasil Kontribusi Variabel Penelitian
- Lampiran 18 Tabel Statistika
- Lampiran 19 Surat Ijin Riset
- Lampiran 20 Surat Balasan Riset
- Lampiran 21 Fotocopy Berwarna Kartu Peserta Sempro
- Lampiran 22 Fotocopy Berwarna Kartu Bimbingan
- Lampiran 23 Daftar Riwayat Hidup

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Salah satu lembaga keuangan yang sangat mempengaruhi perekonomian negara dan masyarakat adalah perbankan. Bank telah berkembang menjadi kebutuhan pokok bagi warganya. Di Indonesia, terdapat banyak bank baik milik negara maupun swasta. Banyaknya pilihan perbankan memberi nasabah banyak pertimbangan dalam memilih bank yang sesuai dengan harapan mereka. Oleh karena itu, pelaku perbankan harus memahami pentingnya kepuasan nasabah untuk menciptakan loyalitas dan hubungan jangka panjang. Kualitas layanan *mobile banking* dan manajemen hubungan pelanggan adalah faktor penting untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Pelayanan yang baik dan sistem pembayaran yang mudah membuat nasabah merasa puas dan meningkatkan kesetiaan.

Salah satu cabang PT Bank Mestika Dharma di Kota Medan, yaitu PT Bank Mestika Dharma, Tbk Cabang Medan Katamso, berupaya untuk memastikan kepuasan setiap nasabah sebagai bagian penting dalam mempertahankan citra positif perusahaan di tengah persaingan yang ketat di sektor jasa perbankan. Kepuasan nasabah selalu menjadi prioritas bagi perusahaan yang beroperasi di bidang jasa keuangan. PT Bank Mestika Dharma, Tbk Cabang Medan Katamso menyediakan layanan perbankan *mobile banking* berkualitas untuk memenuhi kebutuhan nasabah dan memastikan kepuasan mereka dengan pelayanan yang lebih baik. Diharapkan bahwa kepuasan akan membantu nasabah PT Bank Mestika Dharma, Tbk Cabang Medan Katamso merasa percaya dan mengalami pengalaman

positif terhadap kualitas layanan *mobile banking* perusahaan. Namun, memastikan kepuasan para nasabah bukanlah tugas yang sederhana. Nasabah biasanya memiliki tuntutan akan layanan *mobile banking* perbankan yang semakin tinggi dan selalu berharap mendapatkan lebih dari yang diberikan oleh perusahaan penyedia jasa. Berikut ini data nasabah *M-banking* PT Bank Mestika Dharma, Tbk Cabang Medan Katamso tahun 2020-2024

Tabel 1.1

Jumlah Nasabah M-banking PT Bank Mestika Dharma, Tbk Cabang Medan Katamso tahun 2020-2024

Tahun	Jumlah Nasabah	Persentase Selisih Jumlah Nasabah
2020	1.405	-
2021	1.388	-1,21%
2022	1.412	1,73%
2023	1.397	-1,06%
2024	1.383	-1,00%

Sumber Data: PT Bank Mestika Dharma, Tbk Cabang Medan Katamso

Hasil tabel di atas menemukan informasi bahwa data jumlah nasabah PT Bank Mestika Dharma, Tbk Cabang Medan Katamso mengalami penurunan selama tahun 2020-2024. Hal ini dikarenakan saat melakukan transaksi, nasabah tidak memprioritaskan penggunaan layanan *m-banking* PT Bank Mestika Dharma, Tbk Cabang Medan Katamso dan sistem *customer relationship management mobile banking* masih belum maksimal terutama dalam menangani keluhan pelanggan yang mengalami masalah akses layanan *m-banking* menyebabkan nasabah *m-banking* hanya berkisar 16-20 orang per bulan.

Tabel 1.2*Hasil Kuesioner Awal Variabel Kepuasan Nasabah*

No	Item Kuesioner	Jawaban	
		Ya	Tidak
1	Saya senang menabung di PT Bank Mestika Dharma, Tbk Cabang Medan Katamso karena pelayanannya bagus	8	22
2	PT Bank Mestika Dharma, Tbk Cabang Medan Katamso memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan saya	18	12
3	Saya bersedia mengatakan hal positif tentang PT Bank Mestika Dharma, Tbk Cabang Medan Katamso	21	7
4	Saya percaya bahwa menabung di PT Bank Mestika Dharma, Tbk Cabang Medan Katamso sangat tepat dan sesuai dengan reputasi bank	22	7
5	Saya memberikan rekomendasi kepada	21	7
6	pihak lain untuk menabung di PT Bank Mestika Dharma, Tbk Cabang Medan Katamso	9	21

Sumber Data: Hasil Olah Data, 2025

Berdasarkan tabel 1.2 kuesioner awal di atas dapat diketahui bahwa permasalahan kepuasan nasabah dari kekecawaan nasabah saat menabung di PT Bank Mestika Dharma, Tbk Cabang Medan Katamso karena pelayanannya masih buruk terutama untuk aplikasi layanan *mobile banking* dan nasabah tidak memprioritaskan tabungannya hanya pada PT Bank Mestika Dharma, Tbk Cabang Medan Katamso apabila ada iklan bank lain yang lebih menarik.

Kualitas layanan adalah kunci untuk menilai kepuasan nasabah. Ketidakpuasan muncul jika perbankan gagal memenuhi kebutuhan nasabah (Astuti et al., 2020). Ainurrochimah & Mahendri (2023) mengartikan kualitas pelayanan sebagai suatu usaha untuk mencapai segala sesuatu yang berhubungan dengan produk, orang, layanan, proses, dan lingkungan yang memuaskan keinginan dan kebutuhan konsumen, baik berupa barang maupun jasa yang diharapkan bisa memenuhi keinginan dan kepuasan masyarakat terutama nasabah sebagai suatu pengguna jasa. Triwardhani (2024) menyatakan bahwa kepuasan nasabah yang lebih tinggi dapat dicapai melalui kualitas layanan *m-banking*. Temuan penelitian

membuktikan bahwa kepuasan nasabah bisa dipengaruhi secara positif oleh kualitas layanan *m-banking*. Tingkat kepuasan nasabah yang lebih tinggi dapat dicapai dengan meningkatkan layanan *m-banking*. Sebaliknya, kepuasan nasabah akan menurun dengan penurunan kualitas layanan *m-banking*. Apabila kualitas pelayanan sesuai bahkan lebih dari harapan, maka pelanggan akan menyatakan dirinya puas dengan pengalaman mereka.

Berdasarkan pra-survei di PT Bank Mestika Dharma, Tbk Cabang Medan Katamso, permasalahan kualitas layanan *mobile banking* dapat dilihat dari hasil kuesioner awal seperti terlihat pada tabel berikut.

Tabel 1.3

Hasil Kuesioner Awal Variabel Kualitas Layanan Mobile Banking

No	Item Kuesioner	Jawaban	
		Ya	Tidak
1	Layanan <i>mobile banking</i> PT Bank Mestika Dharma, Tbk memiliki fitur yang nyaman untuk digunakan	8	22
2	Saya merasa nyaman bertransaksi menggunakan <i>mobile banking</i> PT Bank Mestika Dharma, Tbk dengan cepat	6	24
3	Layanan <i>mobile banking</i> PT Bank Mestika Dharma, Tbk memberikan jaminan keamanan saldo yang di rekening oleh pihak bank	23	7
4	Layanan <i>mobile banking</i> PT Bank Mestika Dharma, Tbk memberikan jaminan keamanan jika uang transfer sampai yang dituju	23	7
5	Tahapan-tahapan penggunaan fitur aplikasi <i>mobile banking</i> PT Bank Mestika Dharma, Tbk sangat jelas	24	6
6	Aplikasi <i>mobile banking</i> PT Bank Mestika Dharma, Tbk adalah aplikasi yang dapat diakses kapanpun (24 jam) dalam melakukan transaksi	22	8
7	Tampilan aplikasi <i>mobile banking</i> PT Bank Mestika Dharma, Tbk didesain secara jelas, menarik dan informatif	22	8
8	Tampilan aplikasi <i>mobile banking</i> PT Bank Mestika Dharma, Tbk mudah untuk dipahami dan dijalankan nasabah	22	8
9	Sistem aplikasi <i>mobile banking</i> PT Bank Mestika Dharma, Tbk dapat diakses kapan saja	6	24
10	Sistem aplikasi <i>mobile banking</i> PT Bank Mestika Dharma, Tbk memiliki kecepatan akses yang optimal	8	22

Sumber Data: Hasil Olah Data, 2025

Berdasarkan tabel 1.3 kuesioner awal di atas dapat diketahui bahwa permasalahan kualitas layanan *mobile banking* dapat dilihat dari indikator

kenyamanan dan sistem aplikasi. Permasalahan indikator kenyamanan adalah nasabah masih belum nyaman menggunakan fitur layanan *mobile banking* PT Bank Mestika Dharma, Tbk dikarenakan fitur aplikasi *mobile banking* belum dipahami oleh nasabah dan sebagian besar nasabah merasa belum terbiasa bertransaksi menggunakan *mobile banking* PT Bank Mestika Dharma, Tbk. Permasalahan sistem aplikasi dapat dilihat dari sistem aplikasi *mobile banking* PT Bank Mestika Dharma, Tbk yang belum dapat diakses kapan saja oleh nasabah dan sistem aplikasi *mobile banking* PT Bank Mestika Dharma, Tbk tidak memiliki kecepatan akses yang optimal saat nasabah menggunakan *mobile banking*.

Customer relationship management adalah strategi pemasaran yang dirancang untuk membentuk dan membangun loyalitas jangka panjang dengan pelanggan. *Customer relationship management* menekankan membangun interaksi yang sangat dekat dengan pelanggan (Pranitasari et al., 2022). Pratama et al. (2021) juga berpendapat bahwa *customer relationship management* adalah pendekatan bisnis yang mengelola hubungan dengan pelanggan. Pendekatan ini lebih fokus pada penilaian pelanggan daripada produk yang dijual perusahaan. Mu'arotun & Soliha (2022) menyampaikan bahwa *customer relationship management* yaitu salah satu pendekatan yang berbasis pengelolaan hubungan dengan pelanggan. Apabila perusahaan mengetahui secara pasti akan kebutuhan dan permintaan dari nasabah maka akan memunculkan kepuasan dari nasabah tersebut. Melalui *customer relationship management*, perusahaan diharapkan membentuk komunikasi dan hubungan baik dengan nasabah untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

Berdasarkan pra-survei di Bank Mestika Cabang Medan Katamso, *customer relationship management* (CRM) juga memiliki permasalahan yang dapat dilihat pada hasil kuesioner awal.

Tabel 1.4

Hasil Kuesioner Awal Variabel Customer Relationship Management

No	Item Kuesioner	Jawaban	
		Ya	Tidak
1	PT Bank Mestika Dharma, Tbk Cabang Medan Katamso selalu mendengarkan masukan atau kebutuhan nasabah mobile banking	21	9
2	PT Bank Mestika Dharma, Tbk Cabang Medan Katamso mampu menangani konflik atau masalah yang terjadi pada nasabah mobile banking	25	5
3	PT Bank Mestika Dharma, Tbk Cabang Medan Katamso dapat berjanji memberikan pelayanan mobile banking yang terbaik	22	8
4	PT Bank Mestika Dharma, Tbk Cabang Medan Katamso berkomitmen untuk memberikan kemudahan dalam pelayanan mobile banking	21	9
5	Saya percaya dengan PT Bank Mestika Dharma, Tbk Cabang Medan Katamso mampu memberikan layanan mobile banking yang baik	6	24
6	Saya percaya kualitas layanan mobile banking meskipun aplikasi ini sering mengalami gangguan	7	23

Sumber Data: Hasil Olah Data, 2025

Berdasarkan tabel 1.4 kuesioner awal di atas dapat diketahui bahwa permasalahan *customer relationship management* adalah nasabah belum percaya bahwa PT Bank Mestika Dharma, Tbk Cabang Medan Katamso masih mampu memberikan layanan *mobile banking* yang baik dan juga nasabah belum percaya terhadap kualitas layanan *mobile banking* meskipun aplikasi ini sering mengalami gangguan.

Berdasarkan penjelasan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti **“Penggunaan Kualitas Layanan *Mobile Banking* dan *Customer Relationship Management* Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di PT Bank Mestika Dharma, Tbk Cabang Medan Katamso”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Seperti terlihat pada latar belakang, bahwa identifikasi masalah penelitian ini adalah:

1. Adanya gejala penurunan kepuasan nasabah yang terdeteksi dari penurunan nasabah *mobile banking* selama tahun 2020-2024.
2. Kualitas layanan *mobile banking* yang ada di Bank Mestika Cabang Medan Katamso kurang baik dikarenakan ketidaknyamanan menggunakan fitur aplikasi *mobile banking* dan kesulitan mengakses sistem aplikasi *mobile banking* PT Bank Mestika Dharma, Tbk setiap waktu.
3. *Customer relationship management* di Bank Mestika Cabang Medan Katamso tidak dapat bertahan lama dikarenakan ketidakpercayaan nasabah terhadap layanan *mobile banking* dan juga kualitas layanan *mobile banking* meskipun aplikasi ini sering mengalami gangguan.

1.3 Batasan Masalah

Dikarenakan adanya keterbatasan pengetahuan dan waktu, maka penulis membatasi variabel penelitian yaitu variabel independen yaitu kualitas layanan *mobile banking* dan *customer relationship management*, variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan (nasabah). Fokus penelitian ini tertuju pada nasabah yang menggunakan *mobile banking* di PT Bank Mestika Dharma, Tbk Cabang Medan Katamso di tahun 2024.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas layanan *mobile banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di PT Bank Mestika Dharma, Tbk Cabang Medan Katamso?
2. Apakah *customer relationship management* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di PT Bank Mestika Dharma, Tbk Cabang Medan Katamso?
3. Apakah kualitas layanan *mobile banking* dan *customer relationship management* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di PT Bank Mestika Dharma, Tbk Cabang Medan Katamso?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apakah kualitas layanan *mobile banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di PT Bank Mestika Dharma, Tbk Cabang Medan Katamso.
2. Untuk mengetahui apakah *customer relationship management* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di PT Bank Mestika Dharma, Tbk Cabang Medan Katamso.
3. Untuk mengetahui apakah kualitas layanan *mobile banking* dan *customer relationship management* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di PT Bank Mestika Dharma, Tbk Cabang Medan Katamso.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini terdiri dari dua bagian adalah :

1. Manfaat Praktis

Disarankan dapat memberikan sumbangan pemikiran kepada perusahaan untuk mengetahui hal-hal apa saja yang meningkatkan kepuasan nasabah saat menabung dan menggunakan *mobile banking* di bank melalui kualitas layanan *mobile banking* dan *customer relationship management* sehingga perusahaan dapat menyusun strategi pemasaran yang tepat dalam menjalankan usahanya di masa akan datang.

2. Manfaat Teoritis

Adapun manfaat teoritis ini adalah:

a. Bagi Akademis

Penelitian ini bermanfaat untuk menerapkan pengetahuan teoritis yang didapat pada saat perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Eka Prasetya Medan, kemudian untuk memperdalam pengetahuan tentang faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah di masa akan datang.

b. Bagi peneliti selanjutnya

Disarankan sebagai bahan referensi yang nantinya dapat memberikan perbandingan dalam melakukan penelitian pada masa yang akan datang.

c. Bagi Peneliti

Dapat memberikan suatu kesempatan bagi penulis untuk menerapkan

teori-teori yang diperoleh selama di bangku kuliah serta memperluas wawasan peneliti mengenai kualitas layanan *mobile banking* dan *customer relationship management* dan kaitannya dengan kepuasan nasabah.

BAB V

KESIMPULAN, SARAN DAN IMPLIKASI MANAJERIAL

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian sebagai berikut:

1. Secara parsial, variabel kualitas layanan *mobile banking* berpengaruh signifikan kepuasan nasabah di PT Bank Mestika Dharma, Tbk Cabang Medan Katamso.
2. Secara parsial, variabel *customer relationship management* berpengaruh signifikan kepuasan nasabah di PT Bank Mestika Dharma, Tbk Cabang Medan Katamso.
3. Secara simultan, variabel kualitas layanan *mobile banking* dan *customer relationship management* berpengaruh signifikan kepuasan nasabah di PT Bank Mestika Dharma, Tbk Cabang Medan Katamso.

5.2 Saran Akademis

Berdasarkan hasil penelitian, penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi civitas akademik, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi bagi mahasiswa/i yang melakukan penelitian sehubungan dengan pengaruh kualitas layanan *mobile banking* dan *customer relationship management* terhadap kepuasan nasabah.
2. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat menambah jumlah sampel sehingga mewakili keadaan yang sebenarnya. Selain itu, peneliti selanjutnya dapat meneruskan penelitian ini dengan mencari variabel-variabel lain yang

dapat mempengaruhi keunggulan bersaing seperti kemudahan transaksi dan kualitas produk.

3. Bagi perusahaan diharapkan menjadi masukan dan saran mengenai kualitas layanan *mobile banking* dan *customer relationship management* agar dapat meningkatkan kepuasan nasabah.

5.3 Implikasi Manajerial

Berdasarkan analisa yang telah penulis lakukan, maka didapatkan hasil implikasi yang dapat diberikan kepada PT Bank Mestika Dharma, Tbk Cabang Medan Katamso sebagai berikut:

1. Perusahaan harus lebih memperhatikan *customer relationship management* untuk meningkatkan kepuasan nasabah sehingga disarankan:
 - a. Memperhatikan nasabah yang belum percaya kualitas layanan mobile banking meskipun aplikasi ini sering mengalami gangguan. Untuk menjaga kualitas layanan mobile banking meskipun sering mengalami gangguan, bank dapat meningkatkan stabilitas aplikasi, mempercepat respons, dan memberikan solusi yang lebih efektif saat gangguan terjadi. Selain itu, bank juga perlu fokus pada keamanan data nasabah dan terus mengkomunikasikan perubahan dan solusi kepada pengguna.
 - b. Mempertahankan kemampuan dalam menangani konflik atau masalah yang terjadi pada nasabah mobile banking. Untuk mempertahankan nasabah dan kemampuan bank dalam menangani konflik atau masalah di mobile banking, fokus pada peningkatan keamanan sistem, layanan pelanggan yang responsif, dan edukasi nasabah. Bank harus

memastikan aplikasi mobile banking resmi, menjaga kerahasiaan data nasabah, dan menyediakan layanan 24/7 untuk mengatasi masalah dengan cepat.

2. Perusahaan harus mempertahankan kualitas layanan *mobile banking* untuk meningkatkan kepuasan nasabah, sehingga disarankan:
 - a. Memperhatikan nasabah belum bersedia mengatakan hal positif tentang PT Bank Mestika Dharma, Tbk Cabang Medan Katamso. Untuk mengatasinya dengan fokus pada solusi masalah dan membangun kepercayaan. Pelayanan prima, seperti mendengarkan dengan sabar, menunjukkan empati, dan memberikan solusi cepat, dapat mengubah interaksi negatif menjadi positif.
 - b. Mempertahankan kemampuan memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan nasabah. Untuk mempertahankan pelayanan bank sesuai harapan nasabah, fokus pada personalisasi layanan, komunikasi yang jelas, dan respons cepat. Selain itu, penting juga untuk terus meningkatkan kualitas layanan, memberikan solusi proaktif, dan melibatkan pelanggan dalam proses perbaikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrida, F. (2024). Pengaruh Kinerja Keuangan Terhadap Harga Saham Pada Perusahaan Healthcare Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia. *Media Mahardhika*, 22(2), 271-27
- Afrida, F., & Setyorini, D. (2024). Pengaruh Penerapan Green Accounting Dan Green Innovation Terhadap Kinerja Keuangan Dengan Sustainable Accounting Sebagai Variabel Moderating. *Financial: Jurnal Akuntansi*, 10(2), 221-233.
- Afrida, F., Nasution, L. E., Setyorini, D., Harahap, D. S., Sihombing, I. R., & Simbolon, D. (2023). Pelatihan Penggunaan Aplikasi Quizizz sebagai Media Pembantu Guru dalam Pembuatan Soal Pilihan Berganda pada Guru-guru di SMKS Budi Agung Medan. *Jurnal Pengabdian West Science*, 2(08), 698-704.
- Afrida, F., Siregar, F. A., Simbolon, D., & Setyorini, D. (2025). Meningkatkan Kesadaran Masyarakat akan Green Economy: Memperdayakan Masyarakat Melalui Kewirausahaan pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Langsa. *COMSEP: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 6(1), 22-26.
- Afrizal, A., Marliyah, M., & Fuadi, F. (2021). Analisis Terhadap Cryptocurrency (Perspektif Mata Uang, Hukum, Ekonomi Dan Syariah). *E-Mabis: Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis*, 22(2), 13-41.
- Afrizal, S. S., & Sugianto.(2022). Studi Literatur Kritis Risiko Reputasi pada Manajemen Risiko Perbankan Syariah. *Jurnal EMT Kita*, 6(1), 147-157.
- Alfiana, A., Loo, P., Judijanto, L., Rakinaung, J. C., & Durya, N. P. M. A. (2024). Analysis Of The Effect Of Macroeconomic Variables On Returns Of Mutual Fund Shares Traded At State Owned Bank. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi)*, 10(1), 223-228.
- Bukit, N., Siagian, S. H., & Nainggolan, S. G. V. (2023). Effect of Current Ratio and Activity Ratio on Profitability in Food and Beverage Companies Listed on the Indonesia Stock Exchange (2018-2021). *Jurnal Ekonomi*, 12(01), 603-608.
- Chusumastuti, D., Elisabeth, C. R., Nurali, N., Suryadharma, M., & Sinaga, H. D. E. (2023). Gangguan digital dan transformasi ekonomi: menganalisis dampak e-commerce terhadap industri tradisional. *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan West Science*, 1(03), 173-185.
- Darmawati, D., Hidayah, Y., Tarigan, E., Amril, A., & Loo, P. (2023). Pengaruh Prestasi Kerja, Jabatan Kerja, Kepemimpinan Transformal, Kepedulian Lingkungan dan Disiplin Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Guru SMA di Indonesia. *Jurnal Pendidikan dan Kewirausahaan*, 11(3), 745-771.
- Gultom, P., January, W., & Tiofanny, C. (2025). Studi Literatur: Pengembangan Talenta Digital untuk Transformasi Digital di Sektor Jasa Keuangan. *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya Penelitian Ilmu Manajemen*, 11(1), 1-13.
- Gultom, P., Nainggolan, S. G. V., & Hariana, F. (2022). Edukasi Pinjaman Online dan Transaksi Digital bagi Pelaku UMKM. *Jurnal IPTEK Bagi Masyarakat*, 2(1), 26-30.
- Hek, T. K., & Angeline, V. (2020). Analisis Pengaruh Return On Asset, Current Ratio, Debt To Equity, dan Total Asses Turnover Terhadap Kebijakan Dividen pada Perusahaan Food and Beverages yang Terdaftar di BEI pada Periode 2015-2017. *Jurnal Ilmiah Core IT: Community Research Information Technology*, 8(6).
- Hek, T. K., & Gani, P. (2023). Pengaruh Pengetahuan, Kesadaran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Pajak PBB di Kecamatan Patumbak. *Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)*, 6(1), 1001-1006.

- Hek, T. K., Pardede, S. L. A., & Pangestu, Y. (2021). Pengaruh Profitabilitas, Leverage dan Ukuran Perusahaan Terhadap Pengungkapan Corporate Social Responsibility Pada Perusahaan Manufaktur yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Periode 2016-2018. *Jurnal Ilmiah Core IT: Community Research Information Technology*, 9(3).
- Hutabarat, M. I., Firmansyah, E., Sitompul, S., Loo, P., Harahap, N. D., & Zai, F. Y. (2022). Meningkatkan Kesadaran Kaum Muda dengan Memahami Penghasilan Tidak Kena Pajak bagi Siswa SMA Swasta Indonesia Membangun Medan. *Bima Abdi: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2(1), 40-48.
- Irawati, N., Sinaga, H. D., & Siddik, M. (2018). PEMBELAJARAN TEKNOLOGI KOMPUTER BIDANG PERKANTORAN BAGI PERANGKAT DESA DI KECAMATAN BUNTU PANE. *Jurdimas (Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat) Royal*, 1(2), 19-22.
- Kaseng, A., Tamba, I. F. U., Hou, A., Nainggolan, S. G., & Tambunan, D. (2024). Dampak Literasi Keuangan dan Financial Technology Terhadap Kinerja Keuangan UKM. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(3), 8464-8475.
- Loo, P. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS pada RS. Insani Stabat. *Jurnal Doktor Manajemen (JDM)*, 3(1), 1.
- Loo, P. (2021). Pengaruh Pengawasan, Kepuasan Kerja Dan Kepemimpinan Terhadap Disiplin Kerja Pada Hotel Grand Aston Medan. *Jurnal Doktor Manajemen (JDM)*, 2(1).
- Loo, P., & Kristina, K. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Pasar Swalayan Maju Bersama Glugur. *Jurnal Ilmiah Kohesi*, 6(1), 68-78.
- Loo, P., & Marpaung, L. W. (2024). Workshop Suply Chain Manajemen Untuk Meningkatkan Efisiensi Bisnis Dengan Menggunakan Aplikasi Moonsonsim Di SMA Wiyata Dharma. *Jurnal TUNAS*, 5(2), 93-97.
- Loo, P., Hastalona, D., Yakub, S., & Firmansyah, E. (2022). Analysis Of Factors Affecting The Rate Of Equity Returning Affecting Credit Distribution In Commercial Banks (Persero) In 2017-2020. *Jurnal Ekonomi*, 11(03), 11-22.
- Loo, P., Novilia, F., Raharjo, T. B., Semmawi, R., & Abas, A. J. (2024). The Influence Of Shopping Lifestyle On Impulse Buying Behavior With Positive Emotion As A Moderating Variable. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 4(1), 1526-1534.
- Loo, P., Situmorang, I. R., Simarmata, A., & Nainggolan, S. G. (2023). Sosialisasi Cara Sehat Mengelola Keuangan Keluarga Kepada Para Ibu di GKPI Jemaat Khusus Teladan. *Jurnal Masyarakat Indonesia (Jumas)*, 2(02), 66-72.
- Majid, M. S. A., Marliyah, M., Handayani, R., Fuadi, F., & Afrizal, A. (2022). A study of literature: Cryptocurrency of Syariah perspective. *International Journal of Economic, Business, Accounting, Agriculture Management and Sharia Administration (IJEBAAS)*, 2(1), 93-102.
- Muhajir, A., Sinaga, H. D. E., Utami, E. Y., Karo-karo, A. P., & Triadi, D. (2024). Pengaruh Kewirausahaan dan Inovasi Bisnis terhadap Penerimaan Pasar pada Industri Makanan dan Minuman di Indonesia. *Sanskara Manajemen Dan Bisnis*, 2(02), 103–114. <https://doi.org/10.58812/smb.v2i02.368>
- Nadia, C., Hambali, H., & Sinaga, H. D. E. (2022). IMPLEMENTATION GEOGRAPHIC INFORMATION SYSTEMS IN UMKM MAPPING IN THE BATU BATU REGENCY. *Jurnal Teknik Informatika (Jutif)*, 3(4), 969-974.
- Nainggolan, S. G. (2019). Sistem Informasi Akuntansi Kredit Konsumtif CV. Multi Global Perkasa. *Jatilima*, 1(2), 22-32.

- Nainggolan, S. G. V., & Simarmata, A. M. (2023). PEMBUATAN LAPORAN KEUANGAN SEDERHANA UNTUK UMKM. *Multidisiplin Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(01), 20-25.
- Nainggolan, S. G., & Bukit, N. (2023). Pengaruh Kinerja Manajemen Terhadap Kinerja Keuangan PT. Industri Karet Deli Periode 2009-2021. *Jurnal Akuntansi, Manajemen dan Ilmu Ekonomi (Jasmien)*, 3(02), 71-77.
- Nicholas, N., Sinaga, H. D. E., & Rezeki, S. (2023). ANALISIS PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN, PENGETAHUAN TEKNOLOGI, KEPERCAYAAN TERHADAP PERILAKU PENGGUNA MOBILE BANKING DENGAN MEDIASI ANIMO TRANSAKSI. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, 8(3), 724-740.
- Nurdiani, T. W., Anas, M., Afrizal, A., & Sulistiana, I. (2023). The impact of data volume and analytical complexity in Big Data technology on financial performance prediction in financial companies in Indonesia. *The ES Accounting And Finance*, 2(01), 64-76.
- Pane, Y., Simarmata, A. M., Rezeki, S., Rinaldi, M., & Panggabean, F. Y. (2021). Analisis Pendapatan Asli Daerah Dan Dana Perimbangan Terhadap Belanja Modal Pada Pemerintah Kabupaten/Kota Di Sumatera Utara. *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*, 5(2), 212-225.
- Putri, C. S., Sembiring, M. A., & Sinaga, H. D. E. (2022). Skin Disease Detection Expert System Using Naive Bayes Classifier Method. *JURTEKSI (Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi)*, 9(1), 91-96.
- Sari, N. L., Saputra, H., & Sinaga, H. D. E. (2021). Implementasi Supply Chain Management Berbasis Web Untuk Pengelolaan Stok Dan Distribusi Spare Part Handphone Pada Erwin Ponsel. *J-Com (Journal of Computer)*, 1(2), 103-108.
- Siagian, Y., & Sinaga, H. D. (2020). Pengembangan Kemampuan Guru dalam Menjalankan PJJ Menggunakan Teknologi Dan Media Pembelajaran Daring. *Jurnal Anadara Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(2).
- Siagian, Y., & Sinaga, H. D. E. (2021). Penerapan E-CRM Penjualan Sapi di Gapoktan Bina Tani Kepenghuluan Sintong. *J-SAKTI (Jurnal Sains Komputer dan Informatika)*, 5(2), 1113-1121.
- Siatama, A., Sinaga, H. D. E., & Akbar, M. A. (2023). Pengaruh Harga, Promosi Dan Marketplace Terhadap Keputusan Pembelian Pt Calispo Multi Utama Medan. *Journal of Science and Social Research*, 6(2), 381-387.
- Sibuea, D. N., Simorangkir, E. N., & Wahyuni, P. (2023). Pengaruh struktur aktiva, ukuran perusahaan, ROA, current ratio dan total asset turnover terhadap struktur modal pada perusahaan property & real estate di BEI tahun 2019-2021. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(2), 5292-5306.
- Sibuea, M. F. L., & Sinaga, H. D. E. (2018). Pengembangan media pembelajaran ular tangga aljabar siswa sekolah dasar. *Jurnal Education and Development*, 6(2), 9-9.
- Sibuea, M. F. L., & Sinaga, H. D. E. (2018). Peningkatan Kemampuan Matematika Siswa Sekolah Dasar Melalui Media Pembelajaran Ular Tangga Aljabar. *Jurnal Mathematics Paedagogic*, 3(1), 25-30.
- Simarmata, A. M., Panggabean, F. Y., Pane, Y., & Nainggolan, E. (2021). Analisis perilaku minat wisatawan berkunjung kembali ke pulau samosir. *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*, 5(2), 190-202.
- Sinaga, H. D. E. (2021). Analisis Karakteristik Konsumen dan Pengaruhnya terhadap Keputusan Pembelian Handmade Hoslygoods. *Journal of Science and Social Research*, 4(1), 80-86.
- Sinaga, H. D. E., & Irawati, N. (2018). Melirik Hidroponik Sayuran Segar Skala Rumah Tangga Sebagai Peluang Usaha. *Jurdimas (Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat) Royal*, 1(1), 29-33.
- Sinaga, H. D. E., & Irawati, N. (2018). Perbandingan double moving average dengan double exponential

smoothing pada peramalan bahan medis habis pakai. *JURTEKSI (Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi)*, 4(2), 197-204.

- Sinaga, H. D. E., & Irawati, N. (2022). Penerapan Trend Moment Untuk Meramalkan Penjualan Produksi Kelapa Sawit Di Kebun Buntu Pane, Kabupaten Asahan. *J-SAKTI (Jurnal Sains Komputer dan Informatika)*, 6(2), 601-614.
- Sinaga, H. D. E., & Latiffani, C. (2019). Motivasi Dan Kewirausahaan Untuk Meningkatkan Perekonomian Ibu Rumah Tangga Di Kelurahan Sendang Sari Kec. Kisaran Barat. *Jurdimas (Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat) Royal*, 2(1), 43-48.
- Sinaga, H. D. E., Gultom, P., & Suhpina, S. (2024). Pengaruh Promosi dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda di PT. Indah Sakti Motorindo. *Journal of Science and Social Research*, 7(1), 38-43.
- Sinaga, H. D. E., Hutahaean, J., & Siagian, Y. (2020). Kreatif, indah dan berpeluang bisnis lewat Kokedama. *Aptekmas Jurnal Pengabdian pada Masyarakat*, 3(3).
- Sinaga, H. D. E., Irawati, N., & Kurniawan, E. (2019). Financial Technology: Pinjaman Online, Ya atau Tidak. *Jurnal Tunas*, 1(1), 14-19.
- Sinaga, H. D. E., Lazuardi, D., & Wangsa, F. (2024). Pengaruh Keragaman, Kelengkapan Produk Terhadap Minat Beli Ulang Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *Journal of Science and Social Research*, 7(4), 1656-1663.
- Sinaga, H. D. E., Piliang, R., & Anggraeni, D. (2022). Belajar Membuat Grafik Linier Sederhana Bagi Siswa SMA Panti Budaya Kisaran. *Jurnal IPTEK Bagi Masyarakat*, 1(3), 139-144.
- Sinaga, H. D. E., Siagian, Y., & Manik, D. (2022). Pemanfaatan Tumbuhan Melalui Edukasi Ecoprint Yang Ramah Lingkungan Di Kecamatan Air Joman. *JATI EMAS (Jurnal Aplikasi Teknik dan Pengabdian Masyarakat)*, 6(3), 43-48.
- Sinaga, H. D. E., Siagian, Y., & Syah, A. Z. (2021). Mengembangkan Kreativitas Ibu-ibu Dharma Wanita Persatuan Melalui Ecoprint di RSUD HAMS. *Jurnal IPTEK Bagi Masyarakat*, 1(2), 74-80.
- Sinaga, H. D. E., Syafnur, A., & Irawati, N. (2021). Pelatihan Pemantapan Pengolah Kata dan Angka Untuk Pembuatan Laporan Kepada Pegawai Pemerintahan. *Jurdimas (Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat) Royal*, 4(2), 181-188.
- Sinaga, H. D. E., Syamsulbahri, S., Muhajir, A., & Darmayanti, N. (2024). Analysis of the Effect of Social Media Usage, Search Engine Optimization, and Content Strategy on Business Growth in the E-Commerce Industry in Indonesia. *West Science Journal Economic and Entrepreneurship*, 2(01), 11-18.
- Sinaga, H. E., Fenny, F., Nainggolan, E., & Januarty, W. (2024). The Effect of Environmental Awareness, Sustainable Corporate Image, and Green Product Price on Consumer Purchase Intention in Indonesia. *West Sci. Soc. Humanit. Stud*, 2(05), 899-911.
- Siringoringo, M. J. B., Nasution, M. H., Firmansyah, E., Sitorus, S. A., & Loo, P. (2022). MODAL KERJA, ASET DAN SUKU BUNGA TERHADAP PERUBAHAN LABA PADA PT. SANFREMY PRATAMA MEDAN. *Eqien-Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 11(03), 63-75.
- Situmorang, F., & Pane, Y. (2024). Internal Company Behavioral factors that influence financial fraud. *Journal Accounting International Mount Hope*, 2(1), 57-66.
- Situmorang, I. R., & Situmorang, F. (2022). Penerapan absensi berbasis sistem digitalisasi di PT. Abdi Budi Mulia. *Jurnal IPTEK Bagi Masyarakat*, 2(2), 83-89.

- Sujinny, S., Loo, P., & Nasution, L. E. (2024). The Role of People's Business Credit (Kur) and The Use of E-Marketing For The Development of Msmes In Medan Deli District In Medan City. *Dinasti International Journal of Economics, Finance & Accounting*, 5(1), 233-243.
- Swasono, M. A. H., Bakti, R., Yusniar, Y., Silaen, M., & Afrizal, A. (2023). Pemberdayaan Pelaku UMKM Dalam Rangka Meningkatkan Kelangsungan dan Mengembangkan Usaha Bakmie Purnama. *Eastasouth Journal of Effective Community Services*, 2(01), 16-26.
- Tambunan, D., Amalia, F., Yanuarisa, Y., Grace, S., Nainggolan, V., & Fadila, Z. (2022). Improving accounting understanding through mathematical logical intelligence and emotional intelligence through learning interest student at mahkota tricom superior university. *Jurnal Mantik*, 6(2), 1506-1513.
- Tan, K. H., Maria, E., & Christin, S. (2020). Pengaruh Perputaran kas, Perputaran Piutang dan Perputaran Persediaan Terhadap Return On Equity Pada Perusahaan Manufaktur yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Periode 2015-2017. *Jurnal Ilmu Manajemen Methonomix*, 3(1), 27-38.
- Wahyuni, P. (2018). Pengaruhi pelayanan pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan membayar pajak penghasilan pada karyawan PT. Kencana Inti Perkasa. *JRMB (Jurnal Riset Manajemen & Bisnis)*, 3(2).
- Wahyuni, P. (2018). Pengaruhi pelayanan pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan membayar pajak penghasilan pada karyawan PT. Kencana Inti Perkasa. *JRMB (Jurnal Riset Manajemen & Bisnis)*, 3(2).
- Wahyuni, P., & Silaban, P. S. (2022). Tax Planning and Tax Avoidance The Effect on the Value of Manufacturing Companies in the Food and Beverage Sub-Sector. *Enrichment: Journal of Management*, 12(5), 3849-3855.
- Wahyuni, P., Rinaldi, M., & Saputra, A. E. (2022). The Effect of Accounting Information Systems And Internal Audits on Internal Control at PT. Sierra Mandiri Distribusindo. *Enrichment: Journal of Management*, 12(2), 1673-1679.
- Wibaselppa, A., Santosa, T. A., Batjo, S. N., Fauzi, R. U. A., Nugraha, A. R., Sinaga, H. D. E., & Wulandari, A. S. R. (2025). The role of employee engagement in increasing Millennial and Gen Z employee retention. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(2), 51-56.
- Yanti, E. D., Efendi, B., & Sinaga, H. D. E. (2021). Penerapan sistem bimbingan konseling metode forward chaining mts s ppm shadr el-islam asahan. *JUTSI: Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi*, 1(3), 203-210.
- Simbolon, D., Aldi, M. F., Kanchanawongpaisan, S., Rashid, M. H. A., Giang, P. B., Najla, N., & Selfina, S. (2025). Empowering Rural Women Through Digital Marketing and Financial Management Education Towards Independent and Sustainable Businesses. *Eastasouth Journal of Effective Community Services*, 4(02), 444-452.
- Herlambang, A., Afrida, F., Simbolon, D., Sari, O., & Shieh, J. G. (2025). EXPLORING THE EFFECTS OF CARBON TAX IMPLEMENTATION PLAN ON ENVIROMENTAL PRACTICES IN THE COAL INDUSTRIES OF INDONESIA COMPARING TO JAPAN AND INDIA (2019-2023). *Jurnal PenKoMi: Kajian Pendidikan dan Ekonomi*, 8(2), 326-330.