# PENGARUH *DIGITAL MARKETING* DAN KUALITAS LAYANAN *MOBILE BANKING* TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BANK SUMUT KCP SEI SIKAMBING MEDAN

**SKRIPSI**

**Oleh**

**MELFA KRISTIANI LAIA**
**2129081036/MNJ**

**FAKULTAS BISNIS DAN HUMANIORA**
**UNIVERSITAS TJUT NYAK DHIEN**
**MEDAN**
**2025**

# PENGARUH *DIGITAL MARKETING* DAN KUALITAS LAYANAN *MOBILE BANKING* TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BANK SUMUT KCP SEI SIKAMBING MEDAN

**SKRIPSI**

**Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**
**Pada Program Studi Manajamen**
**Universitas Tjut Nyak Dhien**

**Oleh**

**Melfa Kristiani Laia**
**2129081036**

**FAKULTAS BISNIS DAN HUMANIORA**
**UNIVERSITAS TJUT NYAK DHIEN**
**MEDAN**
**2025**

## LEMBAR PENGESAHAN

| | |
|---|---|
| **Judul Skripsi** | **: PENGARUH *DIGITAL MARKETING* DAN KUALITAS LAYANAN *MOBILE BANKING* TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BANK SUMUT KCP SEI SIKAMBING MEDAN** |
| **Nama Mahasiswa** | **: Melfa Kritiani Laia** |
| **No.Pokok Mahasiswa** | **: 2129081036** |
| **Program Studi** | **: Manajemen** |

**Menyetujui**
**Komisi Pembimbing**

**Melia Yunita,SE.,M.Si**
**Dosen Pembimbing I**

**Uswatun Hasanah.,S.Pd.,M.Si**
**Dosen Pembimbing II**

**Ketua Program Studi**

**(Khamo Waruwu,S.E.,M.M)**

**Dekan**

**(Dr. Dahlia Kusuma Dewi, S.H.,M.H )**

**FAKULTAS BISNIS DAN HUMANIORA**
**UNIVERSITAS TJUT NYAK DHIEN MEDAN**

**BERITA ACARA UJIAN**

**UNTUK MEMPERTAHANKAN SKRIPSI BAGI MAHASISWA**
**FAKULTAS BISNIS DAN HUMANIORA**
**UNIVERSITAS TJUT NYAK DHIEN**

**Panitia Ujian Skripsi Mahasiswa**
**Fakultas Bisnis Dan Humaniora Universitas Tjut Nyak Dhien**
**Dalam sidangnya yang diselenggarakan pada:**

| | |
|---|---|
| *Hari/Tanggal* | *: Senin 14 juli 2025* |
| **Nama** | **: Melfa Kristiani Laia** |
| **NPM** | **: 2129081036** |
| **Jurusan** | **: Manajemen** |
| **Judul Skripsi** | **:Pengaruh *Digital Marketing* dan Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Sumut KCP Sei Sikambing Medan** |

**Ditetapkan** **:(A) Lulus Yudisium**
**( ) Lulus Bersyarat, Memperbaiki/Mengulang**
**Tanggal:**
**( ) Tidak Lulus**

**Panitia Ujian/Tim Penguji**
**Ketua**

**Khamo Waruwu,S.E.,M.M**

**Anggota** **Anggota**

**(Mella Yunita,SE.,M.Si)** **(Uswatun Hasanah.,S.Pd.,M.Si)**

# SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

| | |
|---|---|
| Nama | : Melfa Kristiani Laia |
| NPM | : 2129081036 |
| Fakultas | : Bisnis dan Humaniora |
| Program Studi | : Manajemen |

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul **Pengaruh *Digital Marketing* dan Kualitas Layanan *Mobile Banking* terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Sumut KCP Sei Sikambing Medan** adalah skripsi karya ilmiah saya sendiri dan bukan merupakan skripsi plagiat atau milik orang lain, kecuali dalam bentuk kutipan, yang telah saya tuliskan sumbernya dengan benar dan jelas.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia mendapatkan sanksi sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku.

Medan, 14 Juli 2025




**MELFA KRISTIANI LAIA**
**NPM: 2129081036**

# ABSTRAK

**Melfa Kristiani Laia, 2129081036, Pengaruh *Digital Marketing* Dan Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Sumut KCP Sei Sikambing Medan. Universitas Tjut Nyak Dhien. Skripsi. 2025.**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh *Digital Marketing* Dan Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Sumut KCP Sei Sikambing Medan.

Penelitian ini dilakukan pada PT Bank Sumut KCP Sei Sikambing yang beralamat di jalan Gatot Subroto No. 105. Populasi dari penelitian ini yaitu nasabah yang telah membuka rekening pada PT Bank Sumut KCP Sei Sikambing dan sampel 60 nasabah yang ditentukan menggunakan rumus slovin. Instrumen penelitian ini adalah angket/kuisioner dengan model skala likert. Metode analisis data menggunakan uji analisis data, regresi linier berganda, asumsi klasik, uji hipotesis dan uji koefisien determinasi pada taraf signifikan a = 0,05.

Hasil penelitian ini menunjukan bahwa *digital marketing* ($X_1$) berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah dengan nilai t hitung lebih besar dari pada t tabel (2,674 > 2,001) dengan nilai signifikan 0,010 < 0,05. dan kualitas layanan *mobile banking* berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah dengan nilai t hitung lebih besar dari t tabel (4,110 > 2,001) dengan nilai signifikan 0,000 < 0,05. *digital marketing* dan kualitas layanan *mobile banking* berpengaruh positif dan signifikan secara simultan dengan nilai F hitung lebih besar dari Ftabel (42,338 > 3,16) dan signifikan 0,000 < 0,05. Berdasarkan output *SPSS Versi* 22 diketahui bahwa nilai *Rsquare* adalah 0.598 artinya 59,8%, loyalitas nasabah dipengaruhi oleh *digital marketing* dan kualitas layanan *mobile banking,* sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata Kunci :** Digital Marketing Kualitas Layanan, Loyalitas Nasabah.

# KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan yang Maha Esa yang telah melimpahkan berkat, rahmat dan karunia-nya, hingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul**" Pengaruh *Digital Marketing* dan Kualitas Layanan *Mobile Banking* terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Sumut KCP Sei Sikambing Medan"** Adapun maksud dari penulisan ini sebagai salah satu syarat guna melengkapi tugas-tugas serta memenuhi syarat untuk mencapai gelar sarjana pada Fakultas Bisnis dan Humaniora Universitas Tjut Nyak Dhien.

Penulis menyadari bahwa penelitian dan penyusunan tugas akhir ini cukup mengalami banyak kesulitan, akan tetapi atas bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, maka penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini sebagai mestinya. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terimah kasih kepada:

1. Ibu Dr. apt. Eva Sartika Dasopang, M.Si selaku Rektor universitas Tjut Nyak Dhien.
2. Ibu Dr. Dahlia Kusuma Dewi S.H.M.M. selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Humaniora Universitas Tjut Nyak Dhien.
3. Bapak Khamo Waruwu, S.E.,M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Dekan Fakultas Bisnis dan Humaniora Universitas Tjut Nyak Dhien.
4. Ibu Mella Yunita, S.E.,M.Si selaku dosen pembimbing I yang meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam membimbing serta mendidik dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

5. Ibu Uswatun Hasanah, S.Pd.,M.Si selaku dosen pembimbing II yang meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam membimbing serta mendidik dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Bapak Khamo Waruwu, S.E.,M.M selaku dosen penguji yang telah memberikan bimbingan serta memberikan masukan dan pengarahan agar dapat menyempurnakan skripsi ini.
7. Kepada Bank Sumut KCP Sei Sikambing yang telah mengizinkan penulis untuk riset dan telah dan telah memberikan motivasi dan semangat untuk penulis dalam menyelesaiakan skripsi.
8. Kepada Orang tua penulis (Ibu Tawemani laia) yang selalu memberikan nasehat dan arahan serta dukungan dana kepada penulis, sehingga penulis dapat meyelesaikan penulisan skripsi dengan baik dan tepat waktu.

Penulis menyadari keterbatasan dan kemampuan dalam menyusun skripsi ini, oleh karena itu penulis mengharapkan masukan yang kontruktif agar skripsi lebih berkualitas dan bermanfaat umumnya bagi yang membaca, serta khususnya bagi penulis sendiri.

**Medan, 14 Juli 2025**

**MELFA KRISTIANI LAIA**
**NPM: 2129081036**

# DAFTAR ISI

Halaman

**ABSTRAK** ..... **i**
**KATA PENGANTAR** ..... **ii**
**DAFTAR ISI** ..... **iv**
**DAFTAR TABEL** ..... **vi**
**DAFTAR GAMBAR** ..... **vii**

**BAB I PENDAHULUAN** ..... **1**
A. Latar Belakang Penelitian ..... 1
B. Identifikasi Masalah Penelitian ..... 4
C. Batasan Masalah Penelitian ..... 4
D. Rumusan Masalah Penelitian ..... 5
E. Tujuan Penelitian ..... 5
F. Manfaat Penelitian ..... 6

**BAB II LANDASAN TEORI** ..... **7**
A. Loyalitas Nasabah ..... 7
B. *Digital Marketing* ..... 11
C. Kualitas Layanan *Mobile Banking* ..... 16
D. Penelitian Terdahulu ..... 20
E. Kerangka Konseptual ..... 21
F. Hipotesis Penelitian ..... 22

**BAB III METODE PENELITIAN** ..... **24**
A. Lokasi dan Waktu Penelitian ..... 24
B. Populasi dan Sampel ..... 24
C. Defenisi Operasional Variabel ..... 26
D. Teknik Pengumpulan Data ..... 27
E. Teknik Analisis Data ..... 28
F. Koefisien Determinasi ..... 33

Halaman

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN ..... 35**

A. Gambaran Umum Tempat Penelitian ..... 35

B. Hasil Penelitian ..... 45

C. Hasil Uji Kualitas Data ..... 47

D. Uji Asumsi Klasik ..... 51

E. Analisis Regresi Linear Berganda ..... 54

F. Hipotesis Penelitian ..... 55

G. Koefisien Determinasi ..... 57

H. Pembahasan ..... 57

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN ..... 60**

A. Kesimpulan ..... 60

B. Saran ..... 60

**DAFTAR PUSTAKA ..... 62**

# DAFTAR TABEL

Nomor Judul Halaman


1. Penelitian Terdahulu ..... 20
2. Defenisi Operasional Variabel ..... 26
3. Skala Likert ..... 28
4. Jenis Kelamin Responden ..... 45
5. Usia Responden ..... 46
6. Pekerjaan Responden ..... 46
7. Lama Jadi Nasabah Bank Sumut ..... 47
8. Uji Validitas Loyalitas Nasabah ..... 48
9. Uji Validitas *Digital Marketin*g ..... 49
10. Uji Validitas Kualitas Layanan *Mobile Banking* ..... 49
11. Uji Reabilitas ..... 50
12. Kolmogorov-Smirnov Test ..... 51
13. Uji Multikolineritas ..... 52
14. Analisis Regresi Berganda ..... 54
15. Uji T (Uji Parsial) ..... 55
16. Uji F (Uji Simultan) ..... 56
17. Koefisien Determinasi ..... 57

# DAFTAR GAMBAR


| No | Judul | Halaman |
|---|---|---|
| 1. | Kerangka Konseptual | 21 |
| 2. | Logo Bank Sumut | 36 |
| 3. | Struktur Organisasi | 38 |
| 4. | Scatter Plot | 53 |