

ABSTRAK

Mobile banking hadir sebagai cara praktis nasabah untuk melakukan transaksi keuangan menggunakan perangkat seluler. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh aplikasi *mobile banking* dan layanan perbankan digital di Bank Sumut. Penelitian ini menggunakan data dengan menyebar kuisioner kepada nasabah Bank Sumut yang menggunakan mobile banking. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden. Metode analisis data yang menggunakan uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis memakai bantuan aplikasi SPSS dengan . Hasil penelitian ini adalah terdapat pengaruh secara simultan dan parsial variabel aplikasi *mobile banking* dan layanan perbankan digital terhadap nasabah pada Bank Sumut. Adapun besaran pengaruh sebesar 49% dan sisanya 51 % dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

Kunci : *Mobile banking, layanan digital, nasabah, Bank Sumut*

ABSTRACT

Mobile banking is a practical way for customers to carry out financial transactions using mobile devices. This research aims to find out whether there is an influence on mobile banking applications and digital banking services at Bank Sumut. This research uses data by distributing questionnaires to Bank Sumut customers who use mobile banking. The sample size for this research was 100 respondents. The data analysis method uses validity and reliability tests, classical assumption tests, and hypothesis tests using the SPSS application. The results of this research show that there is a simultaneous and partial influence of mobile banking application variables and digital banking services on customers at Bank Sumut. The magnitude of the influence is 49%, and the remaining 51% is influenced by other variables outside of this research.

Key Word : *Mobile banking, digital services, customers , Bank Sumut*