PERSETUJUAN PEMBIMBING

PENGARUH PENGGUNAAN MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN TRANSAKSI NASABAH PADA BANK MEGA CABANG PAREPARE

AMBAR SETYA NINGRUM
221 200 008

Berdasarkan SK Penetapan Pembimbing Nomor :
470/KEP/III.3.AU/B/1446H/2024M Telah di Pertahankan dihadapan Tim Penguji
Pada Tanggal 14 Oktober 2024 dan telah diperbaiki

PEMBIMBING I	PEMBIMBING II
Dr. Abdul Azis, S.E., M.Ak	Hernianti Harun, S.Ak., M.Ak
NBM : 884 994	NBM : 1391 047

Mengetahui :

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Parepare Dekan,	Program Studi Akuntansi
Dr. Syarifuddin Yusuf, M.Si	Hasdiana, S.E., M.Ak
NBM : 784 726	NBM : 1213 431

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

PENGARUH PENGGUNAAN MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN TRANSAKSI NASABAH PADA BANK MEGA CABANG PAREPARE

AMBAR SETYA NINGRUM
221 200 008

Berdasarkan SK Penetapan Penguji Nomor: 403/KEP/III.3.AU/FEB/1447H/2025M Telah diujikan Pada Tanggal 08 Agustus 2025 dan dinyatakan memenuhi syarat

I. PANITIA UJIAN

1	Ketua Pelaksana	Hasdiana, S.E., M.Ak

II. PENGUJI

1	Ketua Penguji	Dr. Abdul Azis, S.E., M.Ak
2	Anggota Penguji	Hernianti Harun, S.Ak., M.Ak
3	Anggota Penguji	Fatimah, S.E., M.Si., CTA., ACPA, ZCP
4	Anggota Penguji	Darmawan, S.E., M.Si., M.Ak

Mengesahkan :
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Parepare
Dekan,

Dr. Syarifuddin Yusuf, M.Si
NBM : 784 726

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	: Ambar Setya Ningrum
NIM	: 221 200 008
Program Studi	: Akuntansi
Judul Skripsi	: Pengaruh Penggunaan *Mobile banking* Terhadap Kepuasan Transaksi Nasaba Pada Bank Mega Cabang Parepare
Dosen Pembimbing	: 1. Dr.Abdul Azis, SE.,M.Ak 2. Hernianti Harun, S.Ak., M.Ak

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul sebagaimana tercantum di atas benar-benar saya susun sendiri sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi (S.Ak) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Parepare. Seluruh isi dari skripsi ini merupakan hasil pemikiran dan penelitian saya pribadi. Jika terdapat kutipan atau pendapat dari penulis lain, telah saya cantumkan secara lengkap dan sesuai dengan aturan serta etika penulisan karya ilmiah yang berlaku. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh isi skripsi ini bukan hasil karya saya sendiri atau mengandung unsur plagiarisme, maka saya bersedia menerima segala konsekuensi, termasuk pencabutan gelar akademik dan sanksi lain sesuai dengan ketentuan hukum dan peraturan yang berlaku di lingkungan Universitas Muhammadiyah Parepare.

Parepare, 9 Agustus 2025

AMBAR SETYA NINGRUM
NIM 221 200 008

Abstrak

AMBAR SETYA NINGRUM, 2025, dengan judul "Pengaruh Penggunaan *Mobile banking* Terhadap Transaksi Nasabah Pada Bank Mega Cabang Parepare" Pembimbing I Abdul azis, Pembimbing II Hernianti Harun. Skripsi Program Studi Akuntansi Konsentrasi Akuntansi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Parepare (UMPAR). *Mobile banking* adalah layanan bank melalui aplikasi di ponsel yang memudahkan transaksi seperti cek sado, transfer, dan pembayaran secara cepat dan praktis. Sementara itu, kepuasan transaksi nasabah merujuk pada tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah setelah melakukan kegiatan perbankan, yang mencerminkan sejauh mana harapan nasabah terpenuhi melalui layanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh penggunaan *mobile banking* terhadap kepuasan transaksi nasabah pada Bank Mega Cabang Parepare. *Mobile banking* adalah layanan berbasis aplikasi yang memudahkan nasabah dalam melaksanakan berbagai transaksi secara efisien dan fleksibel. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, dengan teknik pengambilan sampel menggunakan rumus slovin. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner dari 100 responden dari 1000 populasi yang merupakan nasabah aktif Bank Mega cabang parepare yang dianalisis menggunakan metode *Structural Equation Modeling (SEM)*, dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS versi 4. Hasil penelitian mengindikasikan bahwa penggunaan *mobile banking* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan transaksi nasabah. Temuan ini menunjukkan bahwa kemudahan dalam mengakses layanan serta fleksibilitas waktu dalam bertransaksi berkontribusi terhadap meningkatnya kepuasan nasabah.

Kata Kunci: Penggunaan *Mobile banking*, Kepuasan Transaksi, Nasabah

Abstract

AMBAR SETYA NINGRUM, 2025, with the title "The Influence of Mobile Banking Use on Customer Transactions at Bank Mega Parepare Branch" Supervisor I Abdul Azis, Supervisor II Hernianti Harun. Thesis Accounting Study Program Management Accounting Concentration, Faculty of Economics and Business, Universitas Muhammadiyah Parepare (UMPAR). Mobile banking is a banking service via an app on a mobile phone that facilitates transactions such as checking balances, transfers, and payments in a quick and convenient manner. Meanwhile, customer transaction satisfaction refers to the level of satisfaction felt by customers after conducting banking activities, reflecting how well customer expectations are met through the services provided. This study aims to determine the extent of the influence of mobile banking usage on customer transaction satisfaction at Bank Mega Parepare Branch. Mobile banking is an app-based service that facilitates customers in conducting various transactions efficiently and flexibly. The approach used in this study is a quantitative approach, with sampling techniques using the Slovin formula. Primary data were collected through questionnaires from 100 respondents out of a population of 1,000 active customers of Bank Mega Parepare Branch, analysed using the Structural Equation Modeling (SEM) method, with the assistance of SmartPLS software version 4. The research results indicate that the use of mobile banking has a positive and significant

Keywords: Mobile banking Usage, Transaction Satisfaction, Customer

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, serta petunjuk-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "**Pengaruh Penggunaan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Transaksi Nasabah pada Bank Mega Cabang Parepare**". Skripsi ini disusun sebagai sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis.

Ucapan terima kasih yang paling dalam penulis haturkan kepada **kedua orang tua tercinta,** Ayah tercinta Alm. Riswanta Eni Marsito yang tak sempat kuucapkan terima kasih atas setiap lelah yang menjadi pijakan awal mimpi-mimpi penulis dan Ibu tersayang Srihastuti Ilyas penulis ucapakan terimakasih atas doa, cinta, semangat, dan motivasi yang tiada akhir sepanjang perjalanan pendidikan penulis. Terima kasih atas pengorbanan, dan kesabaran yang tak ternilai selama ini. Tak lupa juga penulis mengucapkan terimakasih kepada dua nenek penulis yang bernama Hj. Hania dan Hj. Puang Kartini yang ikut memberikan support kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa banyak tantangan yang harus dihadapi, baik dari segi teknis, waktu, maupun keterbatasan pengetahuan. Namun berkat dukungan dan doa dari berbagai pihak, penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Jamaluddin Ahmad, S.Sos., M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Parepare.
2. Bapak Dr. Syarifuddin Yusuf, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Parepare.
3. **Ibu Hasdiana, SE., M.Ak,** selaku Ketua Program Studi Akuntansi, yang telah memberikan ruang, kesempatan, serta dukungan moral dan administratif selama proses penelitian berlangsung.
4. **Bapak Dr. Abdul Azis, SE., M.Ak** selaku dosen pembimbing I dan **Ibu Hernianti Harun, S.Ak., M.Ak** selaku dosen pembimbing II, yang telah membimbing, memberikan kritik membangun, serta mendorong penulis untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada **Ibu Fatimah, SE., M.Si., CTA., ACPA., ZCP** dan **Bapak Darmawan, SE.,M.Si., M.Ak** selaku dosen penguji, atas masukan dan saran yang sangat berarti dalam penyempurnaan karya tulis ini.
6. Seluruh **Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Akuntansi** Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Parepare yang telah membagikan ilmu, pengalaman, dan nilai-nilai akademik selama masa studi penulis. Tak lupa pula penulis sampaikan terima kasih kepada **staf administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis**, yang telah memberikan bantuan dan pelayanan administratif sejak awal perkuliahan hingga tahap akhir penyusunan skripsi ini.

7. Segenap cinta untuk kota.pdf yang merupakan singkatan dari nama-nama luar biasa: **Karin, Oda, Peni, Dina**, dan **Firman**. Terima kasih atas setiap momen kebersamaan, serta dukungan tanpa henti yang telah kalian berikan selama masa perkuliahan hingga proses penyusunan skripsi ini.
8. Terima kasih yang tak terhingga saya sampaikan kepada seluruh keluarga dekat, teman dan sahabat yang telah memberi semangat, bantuan, serta doa selama proses ini. Walau tak mampu menyebutkan satu per satu, setiap kebaikan yang kalian berikan sangat berarti bagi saya.
9. Kepada diri sendiri, terima kasih karena mampu menjaga ketenangan di tengah tekanan, dan tak menyerah walau jalan terasa terjal. Kamu telah melalui proses panjang perkuliahan dan penyusunan skripsi dengan kekuatan yang mungkin tak disadari sebelumnya.

Akhir kata, penulis menyadari sepenuhnya bahwa sebagai manusia biasa, karya ini tentu tidak sempurna. Dengan segala kerendahan hati, penulis membuka diri terhadap kritik dan saran yang membangun, demi perbaikan karya ini ke depannya.

Parepare, 9 Agustus 2025

AMBAR SETYA NINGRUM
NIM 221 200 008

DAFTAR ISI

SAMPUL.....i
SAMPUL DALAM ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....iii
PENGESAHAN KOMISI PENGUJI.....iv
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI v
ABSTRAK.....vi
ABSTRACK.....vii
KATA PENGANTAR viii
DAFTAR ISI xi
DAFTAR GAMBAR xiii
DAFTAR TABEL xiv
DAFTAR LAMPIRAN xv
BAB I PENDAHULUAN..... 1
A. Latar Belakang..... 1
B. Rumusan Masalah 7
C. Tujuan Penelitian Tujuan dari penelitian ini adalah 7
D. Manfaat Penelitian 8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... 9
A. Kajian Teori..... 9
B. Penelitian Terdahulu..... 25
C. Kerangka Konseptual..... 28
D. Hipotesis..... 29
BAB III METODE PENELITIAN..... 31

A. Jenis Penelitian 31
B. Lokasi dan Waktu Penelitian 31
C. Populasi dan Sampel 32
D. Definisi Oprasional Variabel 35
E. Jenis dan Sumber Data 38
F. Teknik Pengumpulan Data 39
G. Teknik Analisis Data 41
BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN 42
A. Sejarah Perusahaan 42
B. Perkembangan Perusahaan 44
C. Visi Misi Perusahaan 45
D. Struktur Organisasi Perusahaan 46
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 52
A. Hasil Penelitian 52
B. Pembahasan 77
BAB VI PENUTUP 84
A. Kesimpulan 84
B. Saran 84
DAFTAR PUSTAKA 86
LAMPIRAN 92

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Tampilan Aplikasi M-Smile 18
Gambar 2. 2 (Kerangka Konseptual) 28
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Bank Mega KC Parepare 2024 46

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala Likert.....40
Tabel 5. 1 Persentase Keikutsertaan Responden..... 52
Tabel 5. 2 Pengelompokan Pernyataan Berdasarkan Variabel..... 53
Tabel 5. 3 Pengelompokan Responden Sesuai Rentang Usia 53
Tabel 5. 4 Pembagian Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 54
Tabel 5. 5 Tingkat Pendidikan Responden 55
Tabel 5. 6 Penyebaran Responden Menurut Domisili..... 57
Tabel 5. 7 Karakteristik berdasarkan periode menjadi nasabah 59
Tabel 5. 8 Klasifikasi Jangka Waktu Penggunaan *Mobile banking* 60
Tabel 5. 9 Outer Loading 62
Tabel 5. 10 *Cross loading* 65
Tabel 5. 11 *Average variance extracted (AVE)* 68
Tabel 5. 12 *Composite Reliability*..... 70
Tabel 5. 13 Collinearity Statistics..... 72
Tabel 5. 14 *R-Square*..... 74
Tabel 5. 15 Pengukuran Hipotesis Melalui Total Pengaruh 76

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitan 93
Lampiran 2 Jawaban Responden 98
Lampiran 3 Hasil *Output Smart PLS* 4 102
Lampiran 4 Dokumentasi 106
Lampiran 5 Surat Permohonan Penelitian 107
Lampiran 6 Surat Keputusan (SK) Pembimbing 108
Lampiran 7 Lampiran SK Pembimbing 112
Lampiran 8 Undangan Menguji Proposal Penelitian 113
Lampiran 9 Lampiran Undangan Menguji Proposal Penelitian 114
Lampiran 10 Lembar Konsultasi Proposal penelitian 115
Lampiran 11 Kartu Kontrol Ujian Proposal 117
Lampiran 12 Lembar Rekomendasi Perbaikan Proposal Penelitia 118
Lampiran 13 Persetujuan Pembimbing Seminar Proposal 119
Lampiran 14 Berita Acara Seminar Proposal Penelitian 120
Lampiran 15 Lembar Konsultasi Hasil Penelitian 124
Lampiran 16 Kartu Kontrol Seminar Hasil 126
Lampiran 17 Persetujuan Rekomendasi Perbaikan Hasil 127
Lampiran 18 Persetujuan Pembimbing Seminar Hasil 128
Lampiran 19 Surat Keterangan Publish Jurnal 129
Lampiran 20 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian 130
Lampiran 21 Surat Keterangan Bebas Plagiasi 131
Lampiran 22 Undangan Menguji Seminar Hasil 133
Lampiran 23 Berita Acara Seminar Hasil 134
Lampiran 24 Kartu Kontrol Ujian Skripsi 138
Lampiran 25 Lembar Konsultasi Ujian Skripsi 139
Lampiran 26 Persetujuan Pembimbing Ujian Skripsi 141
Lampiran 27 : Undangan Menguji Ujian Skripsi 142
Lampiran 28 Surat Keputusan (SK) Penguji Ujian Skripsi 143
Lampiran 29 Persetujuan Rekomendasi Perbaikan Skripsi 146