

# **PENGARUH PERKEMBANGAN SUMUT MOBILE TERHADAP KEPUASAN NASABAH DAN LOYALITAS NASABAH**

## **ARTIKEL**

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Labuhanbatu



**OLEH:**  
**GADIS ELDY AULIA**  
2101100070

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS LABUHANBATU  
RANTAUPRAPAT  
2025**

## LEMBAR PENGESAHAN ARTIKEL

NAMA : GADIS ELDY AULIA  
NPM : 2101100070  
PROGRAM STUDI : S-1 MANAJEMEN  
JUDUL ARTIKEL : PENGARUH PERKEMBANGAN SUMUT  
MOBILE TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
DAN LOYALITAS NASABAH

RANTAUPRAPAT, 06 MEI 2025

DISETUJUI:

PEMBIMBING UTAMA



PRISTIYONO, SE, M.Si  
NIDN. 0116118301

PEMBIMBING PENDAMPING



BHAKTI HELVI RAMBE, SE, M.Si  
NIDN. 0128098805

MENYETUJUI:

DEKAN



PRISTIYONO, SE, M.Si  
NIDN. 0116118301

KAPRODI MANAJEMEN



YUNIMAN ZEBUA, S.E., M.M  
NIDN. 0117067201

## **LEMBAR PERNYATAAN ORIGINAL TUGAS AKHIR**

NAMA : GADIS ELDY AULIA  
NPM : 2101100070  
PROGRAM STUDI : S-1 MANAJEMEN  
JUDUL ARTIKEL : PENGARUH PERKEMBANGAN SUMUT  
MOBILE TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
DAN LOYALITAS NASABAH

Dengan ini penulis menyatakan bahwa Artikel ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu adalah hasil karya tulis penulis sendiri. Semua kutipan maupun rujukan dalam penulisan Artikel ini telah penulis cantumkan sumbernya dengan benar sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Jika di kemudian hari ternyata ditemukan seluruh atau sebagian Artikel ini bukan hasil karya penulis atau plagiat, penulis bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang disandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Rantauprapat, 10 November 2025

Yang Mer



GADIS ELDY AULIA  
NPM. 2101100070

## **KATA PENGANTAR**

Puji Syukur penulis ucapkan kepada Tuhan yang Maha Esa, karena Kasih dan Rahmad-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan TUGAS AKHIR, yang penulis berjudul: **“PENGARUH PERKEMBANGAN SUMUT MOBILE TERHADAP KEPUASAN NASABAH DAN LOYALITAS NASABAH”**. Adapun tujuan penyusunan Artikel ini adalah untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) pada program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada kedua orang tua yang telah banyak memberi dukungan baik materi maupun spiritual sehingga penulis dapat lebih semangat dalam menyelesaikan Artikel ini. Semua pihak yang memberikan bantuan berupa bimbingan maupun moral maupun material, yang terutama yang terhormat:

1. Bapak Assoc. Prof. Ade Parlaungan Nasution, SE, M.Si, Ph.D Selaku Rektor Universitas Labuhanbatu
2. Bapak Pristiyono, SE, M. Si, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.
3. Bapak Muhammad Irwansyah Hasibuan, SE, M. Si, Selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.
4. Bapak Yuniman Zebua, SE, MM Selaku Ketua Program Studi Manajemen Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.

5. Bapak Pristiyono, S. E., M. Si Selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah menyediakan waktu, pengarahan, bimbingan dan memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis.
6. Bapak Bhakti Helvi Rambe, S. E., M. Si Selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah menyediakan waktu, pengarahan, bimbingan dan memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis.
7. Seluruh Dosen Tetap Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.
8. Seluruh Staf Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.
9. Ayahanda Ibunda tercinta yang tiap kali memberikan semangat dan doa untuk anaknya.
10. Seluruh teman-teman satu angkatan prodi manajemen yang memberikan motivasi untuk dapat menyelesaikan Artikel.

Akhir kata penulis berharap semoga Artikel ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan kita semua, sebagai bahan referensi dan menambah wawasan ilmu pengetahuan khususnya di bidang studi manajemen.

**Rantauprapat, 06 Mei 2025**

**Penulis**



**GADIS ELDY AULIA**



## **LETTER OF ACCEPTANCE**

**ID-Number : 312/C.13.01/FEB/VII/2025**

Pekalongan, July, 14th 2025

Dear : **Gadis Eldy Aulia**  
Presenter FEBIC 2025

Thank you for submitting a paper for consideration for the 2025 Faculty of Economics and Business International Conference (FEBIC) organized by Universitas Pekalongan (UNIKAL). We are pleased to inform you that, after the peer review, your paper is **ACCEPTED**.

Article Title : **THE INFLUENCE OF SUMUT MOBILE DEVELOPMENT ON  
CUSTOMER SATISFACTION AND CUSTOMER LOYALTY**  
Author : **Gadis Eldy Aulia, Pristiyono, Bhakti Helvi Rambe**  
Affiliation : **Universitas Labuhanbatu**

The article will be published in the **August 2025 issue of FEBIC Proceedings**

Sincerely yours,  
On behalf of Dean of FEB UNIKAL  
**Chairman of the committee FEBIC UNIKAL**

**Dina Amalia Mahmudah, S.E., M.Acc, Ak., CA**