

TUGAS AKHIR

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN PEMBUKAAN
REKENING *ONLINE* MELALUI *MOBILE BANKING*
MANDIRI SYARIAH MOBILE TERHADAP KEPUASAN
NASABAH DI AREA SURABAYA KOTA**

Disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan
dalam memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md.)

Manajemen Perbankan



DISUSUN OLEH:

Moh Dendy Irawan

NIM: 151710913033

**PROGRAM DIPLOMA III MANAJEMEN PERBANKAN
FAKULTAS VOKASI UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

2020

KARTU TANDA MAHASISWA





TUGAS AKHIR
PENGARUH KUALITAS LAYANAN PEMBUKAAN
REKENING *ONLINE* MELALUI *MOBILE BANKING*
MANDIRI SYARIAH MOBILE TERHADAP KEPUASAN
NASABAH DI AREA SURABAYA KOTA

Dipersiapkan dan Disusun oleh:

MOH DENDY IRAWAN

NIM: 151710913033

Setelah mempelajari dan menguji dengan sungguh-sungguh, kami berpendapat bahwa tulisan ini baik ruang lingkup dan kualitasnya dapat diajukan sebagai Tugas Akhir untuk memperoleh gelar Ahli Madya

PENGUJI	Tanda Tangan	Tanggal
1. Dr. Fitri Ismiyanti S.E., M.Si.		<u>4 Juni 2020</u>
2. Himmatul Kholidah, S.El., M.SEI.		<u>28 Mei 2020</u>

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 19 Mei 2020

Mengetahui,

Koordinator Program Studi
Diploma III Manajemen Perbankan

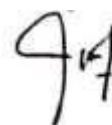


Dr. Fitri Ismiyanti S.E., M.Si.

NIP: 197609232008012016

Menyetujui,

Pembimbing Tugas Akhir



Eka Lestari Hafqi Putri S.E., M.SM.

NIP: 198806272016033201

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya (Moh Dendy Irawan, 151710913033) menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir ini adalah asli benar-benar hasil karya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain yang mengatas namakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (*plagiarism*) dari karya orang lain.
2. Dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pembatalan mata kuliah yang telah lulus karena karya tulis ini, serta sanksi-sanksi lain sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga Surabaya.

Surabaya, 6 Mei 2020



Moh Dendy Irawan

NIM: 151710913033

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT berkat rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penyusunan penelitian Tugas Akhir yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Pembukaan Rekening Online Melalui *Mobile Banking* Mandiri Syariah Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah di Area Surabaya Kota” dapat terselesaikan. Tujuan penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai salah satu persyaratan akademik pada program Diploma III Manajemen Perbankan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md).

Peneliti menyadari bahwa masih banyak hal yang perlu diperbaiki dari penyusunan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, peneliti sangat terbuka dalam menerima kritik dan saran yang membangun. Peneliti juga menyadari bahwa dalam penyelesaian Tugas Akhir ini tidak terlepas dari dukungan dan bimbingan berbagai pihak. Pada kesempatan ini peneliti menyampaikan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. Allah SWT untuk segala kebaikan dan ridhoNya dalam segalanya di hidup saya termasuk penyusunan Tugas Akhir ini.
2. Ibu Siti Cholifah, Ayah Muhammad Sulhan, serta Kakak Rizky Effendi dan Fery Yulianto yang telah memberikan kasih sayang dan dukungan untuk peneliti menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini.
3. Dr. Widi Hidayat, SE., M.Si., Ak., CMA., CA. selaku Dekan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga Surabaya.
4. Dr. Fitri Ismiyanti, SE., M.Si., selaku Koordinator Program Studi Diploma III Manajemen Perbankan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga.
5. Eka Lestari Hafqi Putri S.E., M.SM., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan, bimbingan serta saran demi kesempurnaan penyusunan Tugas Akhir ini.

6. Seluruh dosen Program Studi Diploma II Manajemen Perbankan yang telah megajarkan banyka hal terkait materi dalam tugas akhir ini serta telah memberikan ilmu dan bimbingan selama masa kuliah.
7. Indria Wahyuni dan Wenty, selaku pegawai Bank Syariah Mandiri yang sudah membantu peneliti dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
8. Rania Zhafira Mulyaningrum yang selalu bersedia mendengarkan keluhan dan memberikan semangat tiada henti pada peneliti selama proses penyusunan Tugas Akhir ini.
9. Sahabat Fahmi Pradiansyah yang sabar dan selalu memberikan bantuan kepada peneliti. Terimakasih atas segala nasehat, pengertian, dan dukungannya.
10. Nurlailatul, Galuh Maharani, Galuh Sandhya partner PKL yang juga sering membantu peneliti dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
11. Terimakasih untuk sahabat saya dari grup MB E-Sport, MB Gamers, NUB, BAD Esport, Enstains Peduli, dan juga Teman Sukses.
12. Teman-teman MB 2017, terima kasih atas waktunya selama 3 tahun meskipun ada yang menjengkelkan tapi pasti akan selalu terkenang.
13. Dan semua pihak yang telah membantu saya selama ini yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu namanya terimakasih atas dukungannya.

Semoga Allah SWT membalas jasa bapak, ibu, saudara dan teman-teman sekalian yang telah membantu peneliti selama ini. Dan semoga semua kebaikannya menjadi amal baik. Akhir kata semoga tugas akhir ini bisa bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya.

Surabaya, 6 Mei 2020



Moh Dendy Irawan

NIM: 151710913033