

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN *MOBILE BANKING* TERHADAP  
KEPERCAYAAN NASABAH PADA PT. BANK RAKYAT  
INDONESIA (PERSERO) TBK. KANTOR CABANG  
SURABAYA JAWA TIMUR**

**PROPOSAL TUGAS AKHIR  
PROGRAM DIPLOMA III MANAJEMEN PERBANKAN**



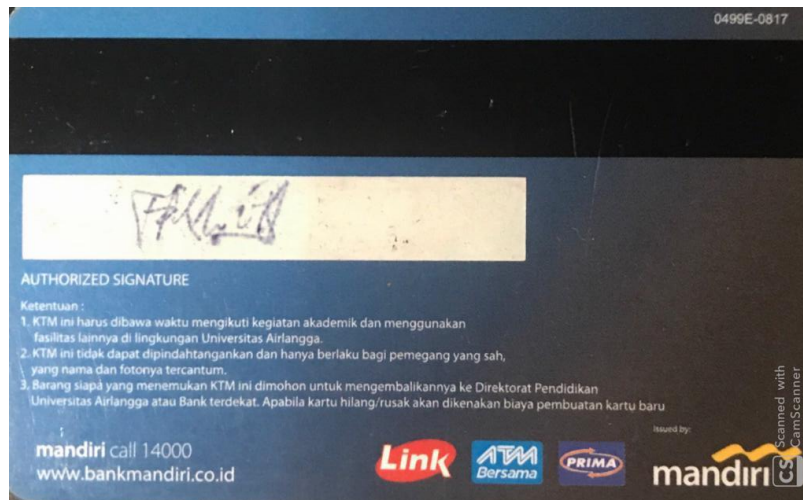
**DIAJUKAN OLEH  
NI LUH BETARIKA PRAMESWARI ERWANTO  
NIM : 151710913013**

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PERBANKAN  
FAKULTAS VOKASI  
UNIVERSITAS AIRLANGGA**

**SURABAYA**

**2020**

SCAN KTM

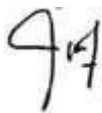



**TUGAS AKHIR**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN *MOBILE BANKING* TERHADAP  
KEPERCAYAAN NASABAH PADA PT. BANK RAKYAT  
INDONESIA (PERSERO) TBK. KANTOR CABANG  
SURABAYA JAWA TIMUR**

**Dipersiapkan dan Disusun Oleh :  
Ni Luh Betarika Prameswari Erwanto  
Nim : 151710913013**

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.

<b>Penguji</b>	<b>Tanda Tangan</b>	<b>Tanggal</b>
1. <b><u>Eka Lestari Hafqi Putri,SE.,MSM</u></b>	 .....	<b><u>27 Mei 2020</u></b>
2. <b><u>Himmatul Kholidah..S.EI.,M.SEI</u></b>	 .....	<b><u>28 Mei 2020</u></b>

Telah di pertahankan di depan Dewan penguji pada tanggal 15 Mei 2020

Mengetahui,  
Koordinator Program Studi  
Diploma III Manajemen Perbankan

Menyetujui,  
Pembimbing Tugas Akhir



Dr. Fitri ismiyanti, S.E.,M.Si.  
NIP: 197609232008012016



Novyandri Taufik Bahtera, S.E., M.Sc.  
NIP:198911282019031019

### PERNYATAAN ORISINILITAS TUGAS AKHIR

Saya, (Ni Luh Betarika Prameswari Erwanto, 151710913013), menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan 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 yang tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan dengan disebut nama pengarang serta dicantumkan dalam daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, 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, 27 Mei 2020



NI LUH BETARIKA PRAMESWARI E.  
NIM: 151710913013

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan lancar dan tepat waktu yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN *MOBILE BANKING* BRI TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK”**.

Tujuan penulisan Tugas Akhir guna untuk memenuhi syarat penyelesaian program Diploma III Jurusan Manajemen Perbankan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga serta memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md.) pada kesempatan yang baik ini penulis menyampaikan banyak ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan Tugas Akhir :

1. Allah SWT dan Rosul-Nya yang telah memberikan kelancaran dan hidayah dalam proses penyusunan Tugas Akhir.
2. Kedua orang tua Bapak Eko Bambang dan Ibu Eny, serta kedua adik penulis yang bernama Alvin dan Alvando dalam memberikan semangat dan hiburan kepada penulis.
3. Dr. Widi Hidayat, S.E., M.Si., Ak., CMA., CA. Selaku Dekan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga.
4. Dr. Fitri Ismiyanti, S.E., M.Si., selaku Koordinator Program Studi Diploma III Jurusan Manajemen Perbankan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga.
5. Novyandri Taufik Bahtera, SE., M.Sc selaku Dosen Pembimbing yang selalu memberikan arahan serta saran kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan baik.
6. Seluruh dosen Program Studi Diploma III Manajemen Perbankan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga yang telah memberikan pengetahuan dan wawasan kepada penulis selama menempuh pendidikan
7. Masyarakat Kota Surabaya yang menjadi nasabah di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan informasi terkait penelitian yang dilaksanakan.

8. Zein Hendra Priyono sebagai teman mengerjakan Tugas Akhir di tempat nongkrong saat jenuh dan memberikan banyak *support* kepada penulis.
9. Stella, Melle, Icha dan Bayu K serta seluruh keluarga besar MB 17 yang menjadi teman satu angkatan yang siap membantu penulis. Seluruh kakak tingkat yang telah banyak memberikan saran dan cerita pengalaman kepada penulis sehingga penulis dapat mengerti dan paham dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
10. Kamar tidur yang selalu memberikan inspirasi pada penulis daalm mengerjakan Tugas Akhir.
11. Dan kepada semuanya yang telah membantu serta memberikan banyak *support* kepada penulis yang tidak dapat disebutkan satu per-satu.

Penulis menyadari Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna, sehingga penulis mohon maaf sebesar-besarnya apabila terdapat kesalahan yang disengaja ataupun tidak dalam penyusunan Tugas Akhir ini. Saran dan kritik dari pihak manapun merupakan suatu kehormatan bagi penulis. Akhir kata, penulis ucapkan terimakasih dan berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Surabaya, 27 Mei 2020



NI LUH BETARIKA PRAMESWARIE.  
NIM: 151710913013