

TUGAS AKHIR

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN *MOBILE BANKING*
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN
MAHASISWA UNIVERSITAS AIRLANGGA**

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN
DALAM MEMPEROLEH GELAR AHLI MADYA (A.Md.)
MANAJEMEN PERBANKAN PROGRAM
DIPLOMA III MANAJEMEN PERBANKAN**

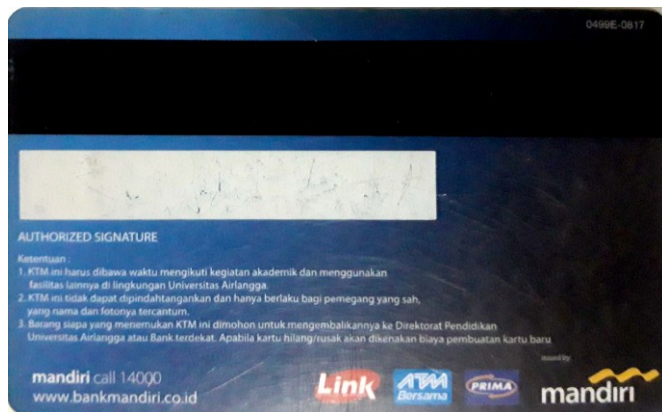


**DIAJUKAN OLEH:
DERIKA LOVANISA
NIM: 151710913038**

**FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

2020

SCAN KARTU TANDA MAHASISWA (KTM)



LEMBAR PENGESAHAN

Surabaya, 29 April 2020

Tugas Akhir ini telah selesai dan siap untuk diuji

Dosen Pembimbing



Himmatul Kholidah, S.El., M.SEI.

NIP. 199211042018083201

TUGAS AKHIR

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN *MOBILE BANKING*
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN
MAHASISWA UNIVERSITAS AIRLANGGA**



Dipersiapkan dan Disusun oleh:

Derika Lovanisa

NIM: 151710913038

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.

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal **20 Mei 2020**

PENGUJI	Tanda Tangan	Tanggal
1. Yossy Imam Candika.,SE.,M.SM,PFM		<u>28 Mei 2020</u>
2. Eka Lestari Hafqi.P.,SE.,M.SM		<u>29 Mei 2020</u>

Mengetahui,
Koordinator Program Studi
Diploma III Manajemen Perbankan



Dr. Fitri Ismiyanti, SE., M.Si.
NIP. 197609232008012016

Menyetujui,
Pembimbing Tugas Akhir



Himaatul Kholidah, S.EI., M.SEI.
NIP. 199211042018083201

PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR

Saya, (Derika Lovanisa, 151710913038), menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatas namakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (*plagiarism*) dari karya orang lain. Tugas Akhir ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Airlangga, maupun diperguruan tinggi lainnya.
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 ketidakbeneran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya Tugas Akhir ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 29 April 2020



Derika Lovanisa

NIM. 151710913038

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan Tugas Akhir yang berjudul Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Keputusan Penggunaan Mahasiswa Universitas Airlangga.

Dalam menyusun Tugas Akhir ini , banyak sekali dukungan, doa, motivasi, semangat serta bimbingan dari berbagai pihak yang telah membantu dalam penyelesaian Tugas Akhir. Untuk itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Allah SWT, karena telah memberikan rahmatnya sehingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Kedua orang tua saya yang telah memberikan dukungan, motivasi dan doa sehingga saya dapat dengan semangat untuk menyelesaikan Tugas Akhir dan memberikan yang terbaik untuk kedua orang tua saya.
3. Himmatul Kholidah, S.EI., M.SEI. selaku dosen pembimbing dalam Tugas Akhir saya.
4. Dr. Fitri Ismiyanti, S.E., M.Si. selaku ketua Program Studi Diploma III Manajemen Perbankan.
5. Sahabatku, Athiyah yang selalu mendukung, membantu dan memberikan motivasi dalam menyelesaikan Tugas Akhir dan menjadi tempat berkeluh kesah selama ini.

6. Dosen Program Studi Diploma III Manajemen Perbankan yang telah memberikan ilmunya selama perkuliahan berlangsung
7. Mas Baihaqi yang telah banyak memberikan saran serta membantu dalam menyelesaikan Tugas Akhir saya.
8. Teman-teman Manajemen Perbankan angkatan 2017 yang sudah banyak melalui banyak sekali hal dan sudah berproses bersama.
9. Pihak-pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan Tugas Akhir saya, terimakasih.

Akhir kata, penulis sangat berterimakasih kepada pihak-pihak yang saya sebutkan maupun belum disebutkan semoga Allah SWT, membalas kebaikan kalian. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan masih banyak kekurangan tetapi penulis berharap penelitian ini dapat bermanfaat.