

TUGAS AKHIR

**ANALISIS HUBUNGAN KEPERCAYAAN NASABAH DAN MINAT
PENGUNAAN LAYANAN BCA *MOBILE* DI PT BANK CENTRAL ASIA**

**Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Ahli
Madya (A. Md.) Manajemen Perbankan Program Diploma III
Manajemen Perbankan**



DIAJUKAN OLEH :

LAURENTIA SEFINE ARDIYANTI

151810913027

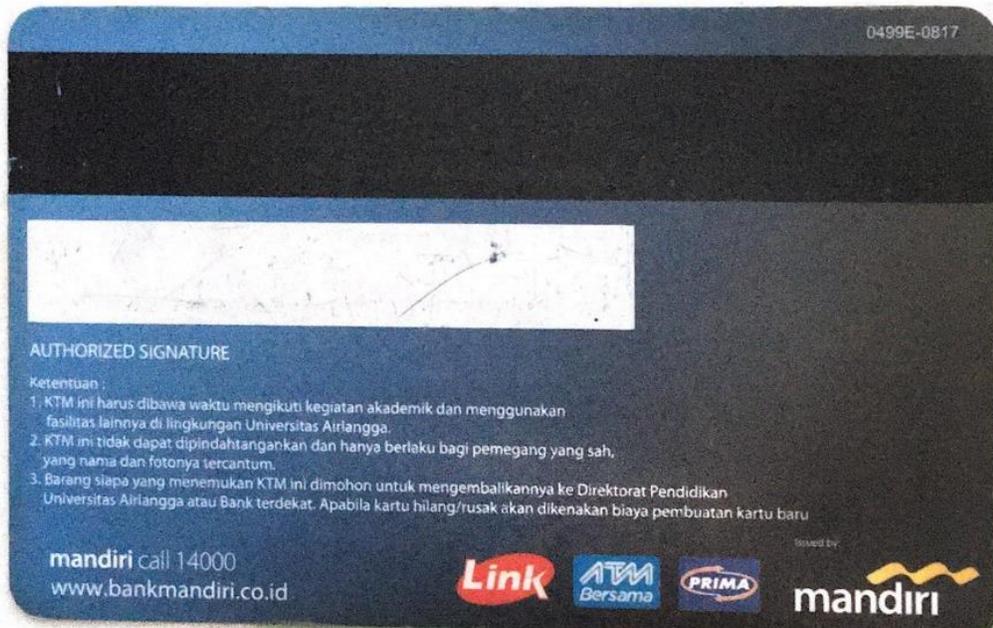
PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PERBANKAN

FAKULTAS VOKASI

UNIVERSITAS AIRLANGGA SURABAYA

2021

SCAN KARTU TANDA MAHASISWA



PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Bagian atau keseluruhan isi Tugas Akhir ini tidak pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademis pada bidang studi dan/ atau Universitas lain dan tidak pernah dipublikasikan / ditulis oleh individu selain penyusun, kecuali bila dituliskan dengan format dalam isi Tugas Akhir.

Apabila ditemukan bukti bahwa pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 14 Juni 2021

Penulis



Laurentia Sefine Ardiyanti

NIM. 151810913027

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

**ANALISIS HUBUNGAN KEPERCAYAAN NASABAH DAN MINAT
PENGUNAAN LAYANAN BCA *MOBILE* DI PT BANK CENTRAL ASIA**

TUGAS AKHIR

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya
Bidang Manajemen Perbankan
Pada Departemen Bisnis Fakultas Vokasi
Universitas Airlangga

Oleh:

Laurentia Sefine Ardiyanti

NIM. 151810913027

Disetujui Oleh:

Pembimbing



Yossy Imam Candika, S.E, M.SM., PFM.

NIP. 199011302016033101

LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Tugas Akhir Ini Telah Diujikan dan Disahkan Dihadapan Komisi Penguji

Program Studi : DIII Manajemen Perbankan
Departemen : Bisnis
Fakultas : Vokasi Universitas Airlangga
Hari/Tanggal : Kamis/08 Juli 2021
Pukul : 08.00-09.00
Tempat : ZOOM meeting

Panitia Penguji terdiri dari:

Anggota Penguji I



Nama : Hanifiyah Yuliatul H, S.E.I., M.SEI.
NIP. 199207072018083201

Anggota Penguji II



Nama : Himmatul Kholidah, S.E.I., M.SEI.
NIP. 199211042018083201

PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir ini tidak dipublikasikan, namun tersedia diperpustakaan dalam lingkungan Universitas Airlangga, diperkenankan untuk dipakai sebagai referensi kepustakaan, tetapi pengutipan harus seizin penyusun dan harus menyebutkan sumbernya sesuai kebiasaan ilmiah.

Dokumen Tugas Akhir ini merupakan hal milik Universitas Airlangga.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan limpahan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Hubungan Kepercayaan Nasabah dan Minat Penggunaan Layanan *BCA Mobile* di PT Bank Central Asia”. Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat penyelesaian program Pendidikan Diploma III Manajemen Perbankan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md).

Peneliti menyadari bahwa masih banyak hal yang masih harus diperbaiki dalam penulisan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, peneliti sangat terbuka terhadap kritik dan saran yang membangun. Tak lupa juga peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyusun Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada :

1. Allah SWT yang telah melimpahkan kesehatan dan kelancaran bagi saya untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Ayah Subekti Daniel, Mama Inung Widayanti, Adik Wildhan, Nenek Supinah, Papa Didik, Mama Husna, dan Adik Dalili yang selalu memberikan dukungan, kasih sayang serta dorongan untuk menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini.
3. Bapak Prof. Dr. Anwar Ma’ruf, M.Kes, drh selaku dekan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga beserta jajarannya.
4. Bapak Yossy Imam Candika, E.E., M.Sm selaku ketua Program Studi Diploma III Manajemen Perbankan sekaligus dosen pembimbing Tugas Akhir ini.
5. Seluruh dosen Program Studi Diploma III Manajemen Perbankan yang telah memberikan banyak sekali ilmunya terkait penyelesaian Tugas Akhir ini.
6. Aldina dan Rania sahabat-sahabat saya yang telah memberikan semangat dan motivasi serta memberi masukan untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
7. Helmy, Tita, Mauletha, Nadhea dan Mila sahabat-sahabat saya yang telah menghibur ditengah penyusunan Tugas Akhir ini.

8. Kak Wiena dan Kak Bella sahabat selir wonu yang telah yang telah memberikan semangat dan motivasi serta memberi masukan untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
9. Johnny Suh, Na Jaemin, Kim Mingyu, Kim Sunwoo, Jeong Yunho, NCT, SEVENTEEN, THE BOYZ dan ATEEZ yang telah memberikan hiburan, semangat, dan motivasi melalui karya-karya musiknya selama penyusunan Tugas Akhir ini.
10. Saudara sepupu saya Kakak Jose yang telah memberi masukan untuk penyelesaian Tugas Akhir ini.
11. Teman-teman MB 2018, terima kasih atas kasih sayang dan motivasi serta waktu kebersamaan selama ini dan terima kasih telah membantu dan memberi masukan dalam prsoes penyusunan Tugas Akhir ini.
12. Para Responden semuanya yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Meskipun penulisan Tugas Akhir ini telah ditulis sebaik-baiknya, namun pasti terdapat kekurangan yang mungkin tidak diketahui penulis karena keterbatasan wawasan serta pengalaman yang dimiliki, untuk itu penulis memohon maaf yang sebesar-besarnya atas kekurangan tersebut dan tidak menutup diri terhadap kritik serta saran yang membantu penyempurnaan laporan ini. Akhir kata, semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan di masa yang akan datang.

Surabaya, 14 Juni 2021

Hormat Saya,



Laurentia Sefine Ardiyanti

NIM:151810913027