

IR – PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

TUGAS AKHIR

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH
PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK.**

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



DISUSUN OLEH :
ALDINA WAHYU WARDANI
NIM : 151810913012

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

2021

I

KARTU TANDA MAHASIWA



PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Bagian atau keseluruhan isi Tugas akhir ini tidak pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademis pada bidang studi an / 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 dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 17 Juni 2021

Penulis

Aldina Wabyu Wardani
NIM : 151810913012

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK *MOBILE BANKING* TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK.

TUGAS AKHIR

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

Oleh :

Aldina Wahyu Wardani

NIM. 151810913012

Disetujui oleh :

Pembimbing



Dr. Tika Widiastuti, SE., M.Si.

NIP : 198312302008122001

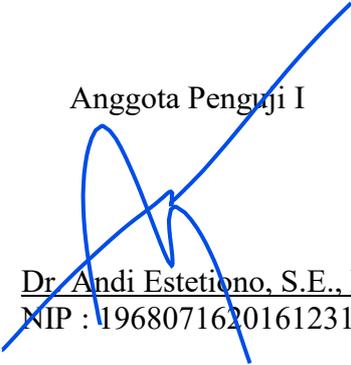
LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Tugas Akhir Telah Diujikan dan Disahkan Komisi Penguji

Program Studi : DIII Manajemen Perbankan
Departemen : Bisnis
Fakultas : Vokasi Universitas Airlangga
Hari / Tanggal : Jum'at, 2 Juni 2021
Pukul : 09.00 - 10.00
Tempat : Zoom Meeting

Panitia Penguji terdiri dari :

Anggota Penguji I


Dr. Andi Estetiono, S.E., M.M.
NIP : 196807162016123101

Anggota Penguji II


Yossy Imam Candika, S.E., M.SM., PFM.
NIP : 199011302016033101

PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR

Tugas akhir ini tidak dipublikasikan, namun tersedia di perpustakaan 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 hak milik Universitas Airlangga.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.”.

Salah satu tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk memenuhi sebagai salah satu persyaratan akademik pada Program Studi Diploma III Manajemen Perbankan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A. Md). Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini tidak lepas dari kerja sama, dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Allah SWT untuk segala kebaikan dan ridhoNya dalam segala hal di hidup saya termasuk dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
2. Bapak, Ibu, Kedua kakak saya yang telah memberikan semangat, dukungan penuh serta doa untuk saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Prof. Dr. Anwar Ma'ruf, drh., M.Kes. Selaku Dekan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga.
4. Dr. Tika Widiastuti, SE., M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Vokasi Universitas Airlangga dan juga selaku dosen pembimbing yang telah berkenan untuk meluangkan waktu, tenaga dan berbagi ilmu guna untuk memberikan bimbingan, arahan maupun dukungan kepada penulis dalam penyusunan tugas akhir ini.
5. Yossy Imam Candika, S.E., M.SM. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Perbankan Universitas Airlangga.
6. Seluruh Dosen Program Studi DIII Manajemen Perbankan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga.
7. Sepupu tercinta Yolanda , Alivia dan Sella yang selalu memberikan semangat dan doa yang tulus kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
8. Rania Zhafira dan Laurentia Sefine selaku sahabat penulis yang selalu menemani penulis dalam suka maupun duka selama masa perkuliahan hingga saat ini. Terimakasih atas segala semangat, teguran dan kasih sayang yang telah diberikan.

9. Dania Annastasia selaku sahabat penulis yang selalu menghibur dan menemani penulis saat suka maupun duka semenjak di bangku SMA. Terimakasih atas segala kebahagiaan yang telah diberikan.
10. Rimba, Dinda, Icha, Imy, dan Ajeng selaku sahabat penulis yang selalu memberikan semangat serta dukungan kepada penulis.
11. Sehun, Jaehyun, Jeno, Xiaojun, Junkyu, Haruto, Yoshi, EXO, NCT, Treasure yang telah memberikan semangat, hiburan dan motivasi melalui karya-karya musiknya selama penyusunan Tugas Akhir ini.
12. Teman - teman Manajemen Perbankan angkatan 2018 yang telah melalui banyak hal dan berproses bersama.
13. Para responden yang telah membantu dalam menyelesaikan Tugas Akhir saya.

Dengan segala kesadaran penulis mengakui bahwa Tugas Akhir ini belum mencapai tingkat yang sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak. Semoga tugas akhir ini bermanfaat bagi perkembangan dunia Perbankan dan menjadi inovasi dan solusi. Akhir kata penyusun ucapkan terimakasih banyak kepada semua pihak yang telah membantu dan semoga Allah SWT melimpahkan karunianya dalam setiap amal kebaikan kita.

Surabaya, 17 Juni 2021



Aldina Wahyu Wardani

NIM : 151810913012