

TUGAS AKHIR
PENGARUH KUALITAS PRODUK *MOBILE BANKING*
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN MAHASISWA
FAKULTAS VOKASI UNIVERSITAS AIRLANGGA

Disusun untuk memenuhi sebagian syarat
guna memperoleh sebutan Ahli Madya (A.Md.)
Manajemen Perbankan



DISUSUN OLEH :
TEGAR DWI SHAPUTRA
NIM : 151610913043

PROGRAM STUDI D-III MANAJEMEN PERBANKAN
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS AIRLANGGA
2019

KARTU TANDA MAHASISWA



TUGAS AKHIR
PENGARUH KUALITAS PRODUK MOBILE BANKING TERHADAP
KEPUTUSAN PENGGUNAAN MAHASISWA FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS AIRLANGGA

Dipersiapkan dan Disusun oleh:

TEGAR DWI SAPUTRA

NIM: 151610913041

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. Novyandri Taufik Bahtera., SE., M.Sc



27-12-2019

2. Hanifiyah Yuliatul H., S.EI., M.SEI



4-7-2019

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal.....

Mengetahui,
Koordinator Program Studi
Diploma III Manajemen Perbankan



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

NIP: 19760923 200801 2 016

Menyetujui,
Pembimbing Tugas Akhir



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

NIP: 19760923 200801 2 016

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya (Tegar Dwi Shaputra, 151610913043) 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, 23 Mei 2019



Tegar Dwi Shaputra

NIM: 151610913043

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT berkat rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penyusunan penelitian Tugas Akhir yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk *Mobile Banking* Terhadap Keputusan Penggunaan Mahasiswa Fakultas Vokasi Universitas Airlangga” 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. Oleh karena itu, 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. Bunda Dwi Tien Hendrawati, Ayah Destin Eko Sukardianto, dan Kakak Purwita Dewintasari yang telah memberikan kasih sayang, dukungan, 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. Dr. Fitri Ismiyanti, SE.,M.Si., 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 banyak hal terkait materi dalam tugas akhir ini serta telah memberikan ilmu dan bimbingan selama masa kuliah.
7. Dwi Agustin Setyorini yang sudah bersedia mendengarkan keluhan dan memberikan semangat tiada henti pada peneliti selama proses penyusunan Tugas Akhir ini walaupun sudah menjadi mantan.
8. Sahabat terbaik saya yaitu Bayu Yuliansyah yang sangat sabar dan tidak pernah marah kepada peneliti. Terimakasih atas segala nasehat, pengertian, dan dukungannya.
9. Baihaqi Herdion, sahabat seperjuangan yang selalu membantu dalam pengerjaan Tugas Akhir ini.

10. Terimakasih untuk Ismala Dewi yang sudah menedengarkan keluh kesah dan membantu dala pengerjaan Tugas Akhir ini.
11. Terimakasih untuk sahabat-sahabat kos Hijab dan juga kos Hijrah.
12. Sahabat remek mulai semester 1 di perkuliahan Lutfi, Farhan, Feby, Luna, Acha, Rivaldi, Victor, Zaen, Bakas, Syafri, Suwinjo, dan Aan. Terimakasih atas segala nasehat, pengertian, kesabaran, dan dukungannya.
13. Terimakasih untuk sahabat-sahabat saya yang cangkruk di warkop Ibuk, Pakdhe, Budhe, dan Ramonez.
14. Terimakasih untuk sahabat saya dari grup MB Gocik, Pabji, Arisan, dan juga Pejantan MB.
15. Terimakasih untuk Fina dan Flo yang sudah mendengarkan keluh kesah dan sabar menghadapi peneliti.
16. Terimakasih untuk teman-teman prodi Perkantoran, Pemasaran, Battra, dan juga Pariwisata.
17. Teman-teman MB 2016, terima kasih atas waktunya selama 3 tahun meskipun ada yang menjengkelkan tapi pasti akan selalu terkenang.
18. 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 membancanya.

Surabaya, 23 Mei 2019-05-23

Tegar Dwi Shaputra

NIM: 151610913043