

**KUALITAS LAYANAN *E-CHANNEL MOBILE BANKING*
PADA PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA TIMUR, Tbk
CABANG PEMBANTU JUANDA INTERNATIONAL AIRPORT**

TUGAS AKHIR

**Disusun untuk memenuhi sebagian syarat
guna memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md.)
Administrasi Perkantoran**



oleh

SYAVIRA AULIA ARSANTI

NIM:151711013028

**DIPLOMA III PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PERKANTORAN
FAKULTAS VOKASI UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2020**

TUGAS AKHIR

KUALITAS LAYANAN *E-CHANNEL MOBILE BANKING* PADA PT BANK
PEMBANGUNAN DAERAH JAWA TIMUR, Tbk CABANG PEMBANTU
JUANDA INTERNATIONAL AIRPORT

Disusun oleh
SYAVIRA AULIA ARSANTI
NIM : 151711013028

Telah disetujui dan diterima dengan baik oleh :

Dosen Pembimbing



Tanggal 10 Juli 2020

Dr. Rahmat Yuliawan, SE., MM.
NIP. 198507092016033101

Koordinator Program Studi



Tanggal 10 Juli 2020

Dr. Sedianingsih, S.E., M.Si., Ak., CA., CMA
NIP. 195902171987012001

ORISINALITAS TUGAS AKHIR

Saya, (Syavira Aulia Arsanti, 151711013028) menyatakan bahwa :

1. Tugas akhir ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, bukan hasil karya orang lain dengan mengatas-namakan saya, serta bukan merupakan hasil penruan atau penjiplakan dari karya orang lain.
2. Dalam tugas akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan dalam daftar kepustakaan atau dalam bagian-bagian tertentu yang penulis gunakan sebagai acuan atas kutipan dengan menggunakan tata cara penulisan karya ilmiah yang lazim.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidaksamaan dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pembatalan mata kuliah yang telah lulus karena karya tulis ini.

Surabaya, 18 Juni 2024

Syavira Aulia
NIM. 151711013028



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT karena dengan Rahmat dan Karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul “Kualitas Layanan *E-Channel Mobile Banking* Pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur, Tbk Cabang Pembantu Juanda International Airport” dengan baik. Dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini, ada beberapa pihak yang senantiasa memberikan dukungan, pembelajaran dan bimbingan sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dan tersusun dengan baik dan tepat waktu.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Widi Hidayat, S.E., M.Si., Ak., CA, CMA, selaku Dekan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu di Fakultas Vokasi.
2. Dr. Sri Endah Nurhidayati, S.Sos., M.Si. selaku Ketua Departemen Bisnis Fakultas Vokasi Universitas Airlangga yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu pada Program Studi Administrasi Perkantoran.
3. Dr. Sedianingsih, S.E., M.Si., Ak., CMA., CA. selaku Koordinator D-III Program Studi Administrasi Perkantoran Fakultas Vokasi Universitas Airlangga Surabaya
4. Dosen pembimbing Dr.Rahmat Yuliawan,SE.,MM yang telah memberikan arahan dan bimbingan dalam penyusunan Tugas Akhir.
5. Dosen Penguji Dyah Puspitasari, S.Kom., M.Hum dan Ria Triwastuti, S.AB., M.int.Bus.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Vokasi Universitas Airlangga D-III Program Studi Administrasi Perkantoran yang telah berjasa dalam memberikan ilmu yang bermanfaat.
7. Orang tua yang telah memberikan doa dan dukungan sehingga

penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik.

8. Seluruh karyawan PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur, Tbk Cabang Pembantu Juanda International Airport yang telah membimbing dan membantu dalam kelancaran Tugas Akhir ini.
9. Sahabat dan teman-teman D-III Program Studi Administrasi Perkantoran angkatan 2017 yang bersama-sama menyusun Tugas Akhir dengan baik dan tepat waktu.
10. Pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu-per satu yang telah membantu dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini.

Akhir kata dengan segala keterbatasan maka dari itu besar harapan penulis semoga tugas akhir ini bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, 5 Juni 2020