

**PENGARUH KEGAGALAN LAYANAN *MOBILE BANKING* TERHADAP
PERILAKU PENGGUNAAN NASABAH BANK DENGAN VARIABEL
MEDIASI KEPUASAN PENGGUNA: STUDI PADA GENERASI Z**

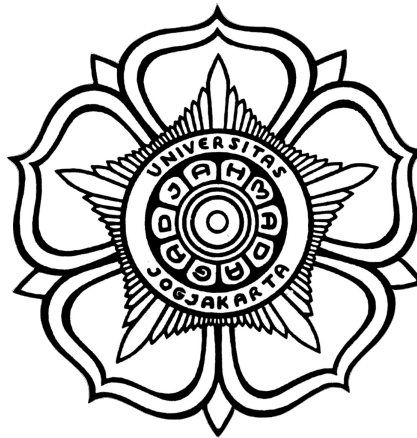
Skripsi

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Mencapai Derajat S1

Program Studi Manajemen

Dosen Pembimbing:

Rina Herani, S.E., M.Sc.



Disusun oleh:

Tiara Adinda Putri

19/438730/EK/22263

FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS

UNIVERSITAS GADJAH MADA

2023

HALAMAN PENGESAHAN



UNIVERSITAS GADJAH MADA
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS


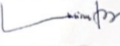

Dengan ini saya menyatakan bahwa tugas akhir dengan judul:

**Pengaruh Kegagalan Layanan *Mobile Banking* terhadap Perilaku
Penggunaan Nasabah Bank dengan Variabel Mediasi Kepuasan
Pengguna: Studi pada Generasi Z**

Disusun oleh
Tiara Adinda Putri
19/438730/EK/22263

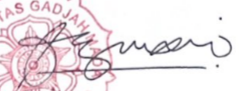
Telah saya baca dengan seksama dan telah dinyatakan memenuhi standar ilmiah, baik
jangkauan maupun kualitasnya, sebagai skripsi jenjang Pendidikan Sarjana (S1).

Telah diujikan pada 19 Juni 2023

Tim Penguji Skripsi	Nama Lengkap	Tanda Tangan
Pembimbing	Rina Herani, S.E., M.Sc. NIP 198109022008122001	
Penguji 1	Luluk Lusiantoro, S.E., M.Sc., Ph.D. NIKA 111198905201706103	
Penguji 2	Yulia Arisnani Widyarningsih, M.B.A., Ph.D. NIP 196707071994022001	

Mengetahui,
Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kemahasiswaan




Bayu Sutikno, S.E., M.S.M., Ph.D.
NIP 197805202005011002