

**TUGAS AKHIR**

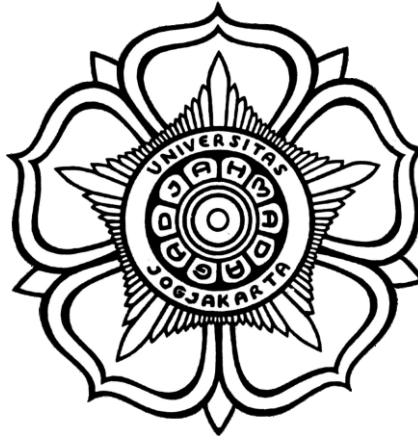
**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH MENGGUNAKAN BSI *MOBILE***

*The Impact of E-Service Quality and E-Trust on Customer Satisfaction in BSI  
Mobile Usage*

**Disusun untuk memenuhi persyaratan mencari gelar Sarjana Terapan**

**Dosen Pembimbing:**

**Raden Roro Fosa Sarassina, M.B.A., Ph.D.**



**Oleh:**

**Cindy Salsa**

**19/446979/SV/16698**

**PERBANKAN  
DEPARTEMEN EKONOMIKA DAN BISNIS  
SEKOLAH VOKASI  
UNIVERSITAS GADJAH MADA  
2023**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH MENGGUNAKAN BSI *MOBILE***

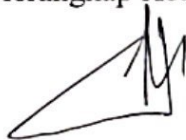
**TUGAS AKHIR**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Ahli Madya/  
Sarjana Terapan pada Program Studi Perbankan, Departemen Ekonomika dan  
Bisnis, Sekolah Vokasi Universitas Gadjah Mada

Diterima dan disetujui,

Penguji I

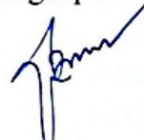
Merangkap Ketua Penguji



Dra. Sufitri, M.M  
NIP. 196302061987032001

Penguji II

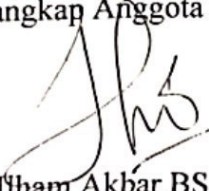
Merangkap Sekretaris/DPM



Raden Roro Fosa Sarassina, M.B.A., Ph.D.  
NIKA. 111197806201707201

Penguji III

Merangkap Anggota Penguji



Saiqa Itham Akbar BS., S.E., M.Sc  
NIKA. 111198810201802102

Mengetahui

Ketua Departemen



Dr. Anggito Abimanyu., M.sc  
NIP. 196302191988031001