

PENGARUH LAYANAN *MOBILE BANKING*
TERHADAP RETENSI KONSUMEN DENGAN KEPUASAN
KONSUMEN SEBAGAI PEMEDIASI PADA KBMI (KELOMPOK BANK
BERDASARKAN MODAL INTI) IV DI INDONESIA

Dosen Pembimbing: Bayu Sutikno, S.E., M.S.M., Ph.D.



Disusun Oleh :

Alice Sayyida Safaruddin

20/454842/EK/22806

DEPARTEMEN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS GADJAH MADA
YOGYAKARTA

2024



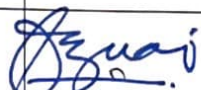
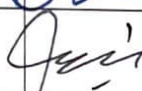
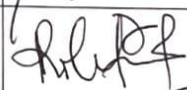
Dengan ini saya menyatakan bahwa tugas akhir dengan judul:

Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* terhadap Retensi Konsumen dengan Kepuasan Konsumen sebagai Pemediasi pada KBMI (Kelompok Bank Berdasarkan Modal Inti) IV di Indonesia

Disusun oleh
Alice Sayyida Safaruddin
20/454842/EK/22806

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

Telah diujikan pada 23 Agustus 2024

Tim Penguji	Nama Lengkap	Tanda Tangan
Pembimbing	Bayu Sutikno, S.E., M.S.M., Ph.D.	
Penguji 1	Reni Rosari, MBA, Dr.	
Penguji 2	Rokhima Rostiani, S.E., M.Mgt.	

Mengetahui,
Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kemahasiswaan




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

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Alice Sayyida Safaruddin
NIM : 20/454842/EK/22806
Tahun terdaftar : 2020
Program studi : Manajemen
Fakultas/Sekolah : Fakultas Ekonomika dan Bisnis

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu Lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/Lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan sumbernya secara lengkap dalam daftar Pustaka.

Dengan demikian saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur - unsur plagiasi dan apabila dokumen ilmiah Skripsi ini di kemudian hari terbukti merupakab plagiasi dari hasil karya penulis lain dan/atau dengan sengaja mengajukan karya atau pendapat yang merupakan hasil karya penulis lain, maka penulis bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 23 Agustus 2024



Alice Sayyida Safaruddin
20/454842/EK/22806