

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK (E-S-QUAL) PADA APLIKASI BCA
MOBILE : STUDI PERSEPSI PENGGUNA GENERASI Z DI YOGYAKARTA**



Oleh:

Rina Sara Girsang

22/505917/SV/21995

**PROGRAM STUDI PERBANKAN
DEPARTEMEN EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS GADJAH MADA
YOGYAKARTA**

2026

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK (E-S-QUAL) PADA APLIKASI BCA
MOBILE : STUDI PERSEPSI PENGGUNA GENERASI Z DI YOGYAKARTA**

HALAMAN JUDUL

Diajukan kepada:

Program Studi D4 Perbankan Universitas Gadjah Mada

Sebagai salah satu syarat kelulusan Mata Kuliah

Workshop Proposal Penelitian

Oleh:

Rina Sara Girsang

22/505917/SV/21995

PROGRAM STUDI PERBANKAN

DEPARTEMEN EKONOMIKA DAN BISNIS

UNIVERSITAS GADJAH MADA

YOGYAKARTA

2026

HALAMAN PENGESAHAN

TUGAS AKHIR

ANALISIS KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK (E-S-QUAL) PADA APLIKASI BCA MOBILE : STUDI PERSEPSI PENGGUNA GENERASI Z DI YOGYAKARTA

Disusun Oleh :

Rina Sara Girsang

22/505917/SV/21995

Telah diujikan dan diseminarkan

Pada 06 Juli 2026

Diterima dan disetujui,

Penguji I
Merangkap Ketua Penguji



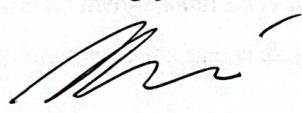
Raden Roro Fosa Sarassina, M.BA., Ph.D.
NIP : 111197806201707201

Penguji II
Merangkap Dosen Pembimbing



Fitri Damayanti Berutu, S.E., S.S., M.Sc
NIP : 198404032014042002

Penguji III



Paramita Her Astuti, S.E., M.Sc.
NIP : 111198008201302201

Mengetahui,

Ketua Program Studi Perbankan

Sekolah Vokasi Universitas Gadjah Mada



Dr. Agustika Prihanti Nugraheni, S.E., M.B.A., CDM
NIP : 111198008201706201