

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *BRAND IMAGE* TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN  
LAYANAN BANK DIGITAL PADA  
PLATFORM BLU BY BCA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Umtuk Melengkapi Persyaratan  
dalam Memperoleh Gelar Sarjana S1**



**CANDRA EDUART NABABAN**

**NIM: 2022127**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS BISNIS DAN AKUNTANSI  
UNIVERSITAS KATOLIK MUSI CHARITAS  
PALEMBANG  
2025**

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *BRAND IMAGE* TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN  
LAYANAN BANK DIGITAL PADA  
PLATFORM BLU BY BCA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Umtuk Melengkapi Persyaratan  
dalam Memperoleh Gelar Sarjana S1**



**CANDRA EDUART NABABAN**

**NIM: 2022127**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS BISNIS DAN AKUNTANSI  
UNIVERSITAS KATOLIK MUSI CHARITAS  
PALEMBANG  
2025**

**SKRIPSI**  
**PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN BRAND IMAGE**  
**TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN LAYANAN BANK**  
**DIGITAL PADA PLATFORM BLU BY BCA**

Disusun oleh  
**CANDRA EDUART NABABAN**  
NIM. 2022127

Telah disetujui oleh:

Dosen Pembimbing



Lina, S.E., M.Si

Tanggal 15 Agustus 2025

**SKRIPSI**  
**PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN BRAND IMAGE**  
**TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN LAYANAN BANK**  
**DIGITAL PADA PLATFORM BLU BY BCA**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

CANDRA EDUART NABABAN

NIM: 2022127

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada Tanggal, 18 September 2025

dan dinyatakan memenuhi syarat

Susunan Tim Penguji

Nama Lengkap

Ketua : Lina, S.E., M.Si.

Anggota : M.J. Tyra, S.E., M.M.

Anggota : Ega Leovani, S.E., M.M.

Tanda Tangan



Palembang, 18 September 2025

Ketua Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis dan Akuntansi

Universitas Katolik Musi Charitas



Suramaya Suci Kewal, S.E., M.Si.

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

Biar lambat asal selamat

**Skripsi ini dipersembahkan untuk:**

- **Tuhan Yang Maha Esa**
- **Kedua Orang Tua: Bapak Dan Ibu Tercinta**
- **Kakakku Fransiska Nababan**
- **Sahabat, Teman Dan Rekan Seperjuangan**
- **Universitas Katolik Musi Charitas**

**PERNYATAAN  
KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Candra Eduart Nababan  
NIM : 2022127  
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN BRAND IMAGE TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN LAYANAN BANK DIGITAL PADA PLATFORM BLU BY BCA**  
adalah karya saya.

Skripsi ini adalah karya ilmiah yang bebas dari unsur plagiat. Apabila dikemudian hari terbukti ada unsur plagiat dalam karya ilmiah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh Universitas Katolik Musi Charitas.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Palembang, 18 September 2025

Pemberi Pernyataan



Candra Eduart Nababan

**PERNYATAAN**  
**PERSETUJUAN UNGGAH KARYA TULIS SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Candra Eduart Nababan

NIM : 2022127

Judul skripsi : **PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN BRAND IMAGE TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN LAYANAN BANK DIGITAL PADA PLATFORM BLU BY BCA**

Menyatakan bahwa saya memberikan hak kepada Universitas Katolik Musi Charitas untuk mempublikasikan skripsi saya tanpa meminta ijin dari saya selama nama saya tetap tercantum sebagai penulis.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Palembang, 18 September 2025

Pemberi Pernyataan



Candra Eduart Nababan