

**PENGARUH FAKTOR-FAKTOR *E-SERVICE*  
*QUALITY* TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
PENGGUNA BCA MOBILE PADA  
GENERASI MILENIAL**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk melengkapi persyaratan  
dalam memperoleh gelar Sarjana S1**



**LEO DWI CHANDRA**

**NIM: 1822098**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS BISNIS DAN AKUNTANSI  
UNIVERSITAS KATOLIK MUSI CHARITAS  
PALEMBANG  
2022**

**PENGARUH FAKTOR-FAKTOR *E-SERVICE*  
*QUALITY* TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
PENGGUNA BCA MOBILE PADA  
GENERASI MILENIAL**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk melengkapi persyaratan  
dalam memperoleh gelar Sarjana S1**



**LEO DWI CHANDRA**

**NIM: 1822098**

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

**2022**

**SKRIPSI**  
**PENGARUH FAKTOR-FAKTOR *E-SERVICE QUALITY***  
**TERHADAP KEPUASAN NASABAH PENGGUNA BCA**  
**MOBILE PADA GENERASI MILENIAL**

Disusun Oleh:  
LEO DWI CHANDRA  
NIM: 1822098

Telah disetujui oleh:

Dosen Pembimbing



Maria Josephine Tyra, S.E., M.M

Tanggal 26 Januari 2022

**SKRIPSI**  
**PENGARUH FAKTOR-FAKTOR *E-SERVICE QUALITY***  
**TERHADAP KEPUASAN NASABAH PENGGUNA BCA**  
**MOBILE PADA GENERASI MILENIAL**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

LEO DWI CHANDRA

NIM: 1822098

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada tanggal, 11 Februari 2022

dan dinyatakan memenuhi syarat

Susunan Tim Penguji

Nama Lengkap

Ketua : Maria Josephine Tyra, S.E., M.M.  
Anggota : Dr. Candra Astra Terenggana, S.E., M.M.  
Anggota : M. F. Sri Sulistyawati, Dra., M.Si.

Tanda tangan

.....  
.....  
.....

Palembang, 11 Februari 2022

Ketua Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis dan Akuntansi

Universitas Katolik Musi Charitas



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

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

**“life is a choice , the choice of life is in your hands”**

**- Leo Dwi Chandra**

**Skripsi ini di persembahkan untuk:**

- **Universitas Katolik Musi Charitas**
- **Tuhan Yang Maha Esa**
- **Papa, Mama, Tria dan ko Kevin**
- **Diriku yang telah bekerja keras**
- **Teman-teman seperjuangan kuliah**

**PERNYATAAN  
KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Leo Dwi Chandra  
NIM : 1822098  
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **PENGARUH FAKTOR-FAKTOR *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN NASABAH PENGGUNA BCA MOBILE PADA GENERASI MILENIAL** adalah karya saya.

Skripsi ini adalah karya ilmiah yang bebas dari unsur plagiat. Apabila di kemudian 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, 11 Februari 2022

Pemberi Pernyataan

  
Leo Dwi Chandra

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

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Leo Dwi Chandra  
NIM : 1822098  
Judul Skripsi : **PENGARUH FAKTOR-FAKTOR *E-SERVICE*  
*QUALITY* TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH PENGGUNA BCA MOBILE PADA  
GENERASI MILENIAL**

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, 11 Februari 2022

Pemberi Pernyataan



Leo Dwi Chandra