

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ELEKTRONIK DAN  
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS DENGAN KEPUASAN  
SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**  
(Survei Pada Nasabah Pengguna *BCA Mobile* di Wilayah Daerah Istimewa  
Yogyakarta)

**SKRIPSI**



**GANANG ILHAM FADHILLA**

**NIM : 141160426**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
YOGYAKARTA  
2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ELEKTRONIK DAN  
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS DENGAN KEPUASAN  
SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

**(Survei Pada Nasabah Pengguna BCA *Mobile* di Wilayah Daerah Istimewa  
Yogyakarta)**

**SKRIPSI**

Diajukan guna untuk memenuhi persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana  
Ekonomi pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas  
Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta



**GANANG ILHAM FADHILLA**

**NIM : 141160426**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”  
YOGYAKARTA  
2023**