

**PENGUJIAN KEADILAN LAYANAN SEBAGAI  
VARIABEL ANTESEDEN KEPUASAN KONSUMEN  
DALAM MENGGUNAKAN INTERNET BANKING  
DENGAN KEPERCAYAAN SEBAGAI  
VARIABEL MEDIASI**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat menempuh,  
Sidang Sarjana Strata 1 (S-1)**

**Oleh  
SEFTIANA SIMAN  
1452356**



**PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA  
BANDUNG  
2018**

**TESTING OF SERVICE FAIRNESS AS AN  
ANTESEDENT VARIABLE OF CUSTOMER  
SATISFACTION IN USING THE INTERNET  
BANKING WITH TRUST AS  
MEDIATION VARIABLE**

**THESIS**

**In Partial Fulfillment of The Reuirements for The Degree of  
Bachelor of Science in Management**

**By  
SEFTIANA SIMAN  
1452356**



**STUDY PROGRAM S-1 MANAGEMENT  
FACULTY OF ECONOMICS  
MARANATHA CHRISTIAN UNIVERSITY  
BANDUNG  
2018**

## KATA PENGANTAR

Pertama-tama, penulis mengucapkan terima kasih pada Tuhan Yesus Kristus, karena atas berkat dan penyertaan-Nya penulis telah berhasil menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Penulisan tugas akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat penyelesaian studi S-1 pada Program Studi S-1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung. Penelitian yang berjudul “Pengujian Keadilan Layanan Sebagai Variabel Anteseden Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan *Internet Banking* Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi”. Proses penyusunan tugas akhir ini juga tidak lepas dari dukungan, bantuan, dan semangat beberapa pihak. Karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Ibu Ariessa Aprillia, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan saran serta dorongan kepada penulis hingga selesainya penyusunan tugas akhir ini.
2. Bapak Rony Setiawan, S.E., M.M. selaku dosen wali yang selama ini selalu memberikan dukungan dan motivasi sampai pada saat ini.
3. Seluruh Dosen/ Staf Pengajar Program Studi S-1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha yang telah memberikan ilmu kepada saya selama ini.
4. Orang tua (Lemi dan Petua, S.Pd.) dan kakak-kakak tercinta (Cristin Meitalia, S.Pd., Afrin Siman, S.T., dan Dedi Saputera) dan seluruh keluarga besar yang senantiasa memberikan dukungan, kepercayaan, doa, dan semangat dalam penulisan tugas akhir ini.
5. Kakak rohaniku, Chaterine Nilawati yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan doa dalam penulisan tugas akhir ini serta saudara seimanku, Shintiana Olgareta Kristiani dan Pitra Yala yang juga selalu memberikan motivasi serta semangat, teman bergadang saat revisi, dan juga teman *refreshing* saat aku jenuh dalam penulisan tugas akhir.
7. *Care group* Agape, mereka yang selalu memberikan semangat, dukungan dan juga doa dalam penulisan tugas akhir ini.
8. Teman seperjuangan di Universitas Kristen Maranatha dan juga semua pihak yang telah memberikan bantuan dalam pengisian kuesioner, dukungan, dan semangat dalam penyusunan tugas akhir ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna dan masih terdapat kekurangan. Akhir kata, Semoga tugas akhir ini dapat berguna dan memberi nilai tambah serta wacana baru bagi semua pihak yang membacanya. Tuhan Yesus memberkati.

Bandung, Mei 2018

Seftiana Siman