# PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *E-TRUST* TERHADAP *E-CUSTOMER SATISFACTION* PENGGUNA APLIKASI ALFAGIFT DI KOTA PALEMBANG

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk melengkapi persyaratan**

**Dalam memperoleh gelar Sarjana S1**


**FRANSISCO FERNANDUS ELVANOLA**

**NIM: 1922065**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS BISNIS DAN AKUNTANSI**

**UNIVERSITAS KATOLIK MUSI CHARITAS**

**PALEMBANG**


**2023**

# PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *E-TRUST* TERHADAP *E-CUSTOMER SATISFACTION* PENGGUNA APLIKASI ALFAGIFT DI KOTA PALEMBANG

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk melengkapi pesyaratan**

**Dalam memperoleh gelar Sarjana S1**


**FRANSISCO FERNANDUS ELVANOLA**

**NIM: 1922065**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS BISNIS DAN AKUNTANSI**

**UNIVERSITAS KATOLIK MUSI CHARITAS**

**PALEMBANG**


**2023**

**SKRIPSI**

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN**

**_E-TRUST_ TERHADAP *E-SATISFACTION***

**PENGGUNA APLIKASI ALFAGIFT**

**DI KOTA PALEMBANG**


Disusun oleh:

FRANSISCO FERNANDUS ELVANOLA

NIM: 1922065


Telah disetujui oleh:

Dosen pembimbing

Catharina Clara, S.E., M.Si

Tanggal, 25 Juli 2023

**SKRIPSI**

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN**

***E-TRUST* TERHADAP *E-SATISFACTION***

**PENGGUNA APLIKASI ALFAGIFT**

**DI KOTA PALEMBANG**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

FRANSISCO FERNANDUS ELVANOLA

NIM: 1922065

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada Tanggal, 14 Agustus 2023

dan dinyatakan memenuhi syarat

Susunan Tim Penguji

| Nama Lengkap | | Tanda Tangan |
|---|---|---|
| Ketua | : Catharina Clara, S.E., M.Si | ..... |
| Anggota | : Agustinus Widyartono, S.E., M.Si. MCE | ..... |
| Anggota | : Anastasia Sri Mendari, S.E., M.M. | ..... |

Palembang, 14 Agustus 2023

Ketua Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis dan Akuntansi

Universitas Katolik Musi Charitas

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

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

**THE WHOLE PURPOSE OF EDUCATION IS TO TURN MIRRORS INTO WINDOWS**

**-SYDNEY J. HARRIS-**

**THE BEST WAY TO GET STARTED IS TO QUIT TALKING AND BEGIN DOING**

**-WALT DISNEY-**

**Skripsi ini dipersembahkan untuk :**

- **Tuhan Yang Maha Esa**
- **Keluarga Tercinta**
- **Teman Seperjuanganku**
- **Almamater Tercinta**

# PERNYATAAN
# KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama :Fransisco Fernandus Elvanola

NIM : 1922065

Program Studi :Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *E-TRUST* TEHADAP *E-SATISFACTION* PENGGUNA APLIKASI ALFAGIFT DI KOTA PALEMBANG** 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, 14 Agustus 2023

Pemberi Pernyataan

Fransisco Fernandus Elvanola

# PERNYATAAN

# PERSETUJUAN UNGGAH KARYA TULIS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama :Fransisco Fernandus Elvanola

NIM :1922065

Judul Skripsi :**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *E-TRUST* TERHADAP *E-SATISFACTION* PENGGUNA APLIKASI ALFAGIFT DI KOTA PALEMBANG**

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, 14 Agustus 2023

Pemberi Pernyataan

Fransisco Fernandus Elvanola