

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, *PERCEIVED VALUE*, DAN *E-TRUST* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* PENGGUNA *E-WALLET* PADA
PRODUK MAKANAN**

SKRIPSI

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



ANGELYNA FLORENTHYA SUTANTO

NIM: 2022043

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

2024

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, *PERCEIVED VALUE*, DAN *E-TRUST* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* PENGGUNA *E-WALLET* PADA
PRODUK MAKANAN**

SKRIPSI

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



ANGELYNA FLORENTHYA SUTANTO

NIM: 2022043

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

2024

SKRIPSI
PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, *PERCEIVED VALUE*, DAN
E-TRUST* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION
PENGGUNA *E-WALLET* PADA PRODUK MAKANAN

Disusun oleh:
ANGELYNA FLORENTHYA SUTANTO
NIM: 2022043

Telah disetujui oleh:

Dosen Pembimbing



Drs. Ign. Heri Satya Wangsa, M.M., PGCE.

Tanggal 15 Desember 2023

SKRIPSI
PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, *PERCEIVED VALUE*, DAN
E-TRUST* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION
PENGUNA *E-WALLET* PADA PRODUK MAKANAN

Dipersiapkan dan disusun oleh:

ANGELYNA FLORENTHYA SUTANTO
NIM: 2022043

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada Tanggal, 29 Januari 2024
dan dinyatakan memenuhi syarat

Susunan Tim Penguji

Nama Lengkap

Tanda Tangan

Ketua : Drs. Ign. Heri Satria Wangsa, M.M., PGCE.

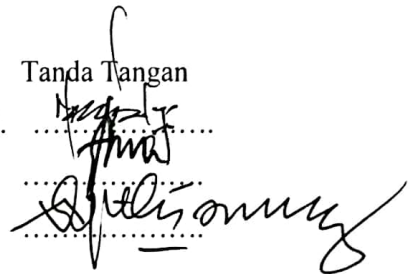
.....

Anggota : Catharina Clara, S.E., M.Si

.....

Anggota : Agatha Septianna Sri Ratnasari, S.E., M.Si

.....



Palembang, 29 Januari 2024
Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Bisnis dan Akuntansi
Universitas Katolik Musi Charitas



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

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Orang yang penuh semangat, selalu sadar, murni dalam perbuatan, memiliki pengendalian diri, hidup sesuai dengan Dhamma, dan selalu waspada, maka kebahagiaannya akan bertambah.”

- *Dhammapada Bab 2 Appamāda Vagga (Ayat 24)*

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

- 1. Tuhan Yang Maha Esa**
- 2. Kedua Orang Tuaku**
- 3. Adikku Evelyn Carolyn Sutanto**
- 4. Diriku sendiri**
- 5. Sahabat, Teman, dan Rekan Seperjuangan**
- 6. Universitas Katolik Musi Charitas**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Angelyna Florenthya Sutanto

NIM : 2022043

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, *PERCEIVED VALUE*, DAN *E-TRUST* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* PENGGUNA *E-WALLET* PADA PRODUK MAKANAN** 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, 29 Januari 2024

Pemberi Pernyataan



Angelyna Florenthya Sutanto

PERNYATAAN
PERSETUJUAN UNGGAH KARYA TULIS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Angelyna Florenthya Sutanto

NIM : 2022043

Judul Skripsi : **PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, *PERCEIVED VALUE*, DAN *E-TRUST* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* PENGGUNA *E-WALLET* PADA PRODUK MAKANAN**

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.

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

Palembang, 29 Januari 2024

Pemberi Pernyataan



Angelyna Florenthya Sutanto