

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS
LAYANAN, DAN PERSEPSI KEMUDAHAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA
E-WALLET DI KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI

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



YULIANA

NIM: 2022017

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

2024

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN,
DAN PERSEPSI KEMUDAHAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PENGGUNA *E-WALLET* DI KOTA
PALEMBANG

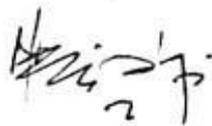
Disusun oleh:

YULIANA

NIM: 2022017

Telah disetujui oleh:

Dosen Pembimbing



Drs. Ignatius Heri Satrya Wangsa, M.M., PGCE. Tanggal 11 Januari 2024

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN,
DAN PERSEPSI KEMUDAHAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PENGGUNA *E-WALLET* DI KOTA
PALEMBANG

Dipersiapkan dan disusun oleh:

YULIANA
NIM: 2022017

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada tanggal, 24 Januari 2024
dan dinyatakan memenuhi syarat

Susunan Tim Penguji

Nama Lengkap

Ketua : Drs. Ignatius Heri Satrya Wangsa, M.M., PGCE.
Anggota : Maria Josephine Tyra, S.E., M.M.
Anggota : Anastasia Sri Mendari, S.E., M.M.

Tanda Tangan

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

Palembang, 24 Januari 2024

Ketua Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis dan Akuntansi

Universitas Katolik Musi Charitas



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

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*Sukses terdiri dari rentetan kegagalan, tanpa
kehilangan antusiasme*

“Belajar dari kemarin, hidup untuk hari ini, berharap untuk hari esok. Yang penting jangan berhenti bertanya”.

- Albert Einstein -

Skripsi ini kupersembahkan kepada:

- **Namo Sanghyang Adi Buddhaya**
- **My beloved parents**
- **Grandmother and my lovely siblings**
- **My boyfriend**
- **All my friends who have supported me**
- **Universitas Katolik Musi Charitas**

**PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI**

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Yuliana
Nim : 2022017
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN DAN PERSEPSI KEMUDAHAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA *E-WALLET* DI KOTA PALEMBANG** adalah karya saya.

Skripsi ini adalah karya ilmiah yang bebas dari unsur plagiat. Apabila 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, 24 Januari 2024

Pemberi Pernyataan



Yuliana

PERNYATAAN
PERSETUJUAN UNGGAH KARYA TULIS SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Yuliana

Nim : 2022017

Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN, DAN PERSEPSI KEMUDAHAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA *E-WALLET* 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 tercantum sebagai penulis.

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

Palembang, 24 Januari 2024

Pemberi Pernyataan



Yuliana