PENGARUH *E-WOM* DAN *E-TRUST* TERHADAP *E-SATISFACTION* PENGGUNA APLIKASI BCA *MOBILE* DI KOTA PALEMBANG

SKRIPSI

Diajukan untuk melengkapi persyaratan
dalam memperoleh gelar Sarjana S1

TIARA ADILA PUTRI

NIM: 2022030

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS DAN AKUNTANSI

UNIVERSITAS KATOLIK MUSI CHARITAS

PALEMBANG

2024

PENGARUH *E-WOM* DAN *E-TRUST* TERHADAP *E-SATISFACTION* PENGGUNA APLIKASI BCA *MOBILE* DI KOTA PALEMBANG

SKRIPSI

Diajukan untuk melengkapi persyaratan
dalam memperoleh gelar Sarjana S1

TIARA ADILA PUTRI

NIM: 2022030

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS DAN AKUNTANSI

UNIVERSITAS KATOLIK MUSI CHARITAS

PALEMBANG

2024

SKRIPSI

PENGARUH *E-WOM* DAN *E-TRUST* TERHADAP *E-SATISFACTION* PENGGUNA APLIKASI BCA *MOBILE* DI KOTA PALEMBANG

Disusun oleh:

TIARA ADILA PUTRI

NIM: 2022030

Telah disetujui oleh:

Dosen Pembimbing

Lina, S.E., M.Si.

Tanggal, 22 Januari 2024

SKRIPSI

PENGARUH *E-WOM* DAN *E-TRUST* TERHADAP *E-SATISFACTION* PENGGUNA APLIKASI BCA *MOBILE* DI KOTA PALEMBANG

Dipersiapkan dan disusun oleh:

TIARA ADILA PUTRI

NIM: 2022030

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada Tanggal, 31 Januari 2024

dan dinyatakan memenuhi syarat

Susunan Tim Penguji

Nama Lengkap	Tanda Tangan
Ketua : Lina, S.E., M.Si.	.....
Anggota : Drs. Ig. Heri Satrya Wangsa, SCJ., M.M., PGCE.	.....
Anggota : Fransiska Soejono S.E., M.Sc	.....

Palembang, 31 Januari 2024

Ketua Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis dan Akuntansi

Universitas Katolik Musi Charitas

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

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

"Janganlah takut, sebab Aku menyertai engkau, janganlah bimbang, sebab Aku ini Allahmu; Aku akan meneguhkan, bahkan akan menolong engkau; Aku akan memegang engkau dengan tangan kanan-Ku yang membawa kemenangan."

Yesaya 41:10 TB

"Lakukanlah segala pekerjaanmu dalam kasih!"

1 Korintus 16:14 TB

When you feel all hope and love is gone, remember God love you and will never leave you.

Skripsi ini dipersembahkan untuk :

- **Tuhan Yesus Kristus**
- **Papa dan Mama**
- **Adik Tercinta**
- **Delvin Ferrary Canlic**
- **Teman dan Rekan Seperjuangan**
- **Universitas Katolik Musi Charitas**

PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Tiara Adila Putri
NIM	: 2022030
Program Studi	: Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **PENGARUH *E-WOM* DAN *E-TRUST* TERHADAP *E-SATISFACTION* PENGGUNA APLIKASI BCA *MOBILE* DI KOTA PALEMBANG** adalah benar 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, 31 Januari 2024

Pemberi Pernyataan

Tiara Adila Putri

PERNYATAAN

PERSETUJUAN UNGGAH KARYA TULIS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tiara Adila Putri

NIM : 2022030

Judul Skripsi : **PENGARUH *E-WOM* DAN *E-TRUST* TERHADAP *E-SATISFACTION* PENGGUNA APLIKASI BCA *MOBILE* DI KOTA PALEMBANG**

Menyatakan bahwa saya memberikan hak kepada Universitas Katolik Musi Charitas untuk mempublikasikan skripsi saya tanpa meminta izin dari saya selama nama saya tetap tercantum sebagai penulis.

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

Palembang, 31 Januari 2024

Pemberi Pernyataan

Tiara Adila Putri