

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *E-TRUST*
TERHADAP *E-SATISFACTION* PENGGUNA
APLIKASI MYSILOAM DI KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI

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



PASKAH CLARISA GRACELY

NIM: 2022004

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

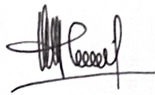
2023

SKRIPSI
PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *E-TRUST*
TERHADAP *E-SATISFACTION* PENGGUNA APLIKASI
MYSILOAM DI KOTA PALEMBANG

Disusun oleh :
PASKAH CLARISA GRACELY
NIM : 2022004

Telah Disetujui Oleh:

Dosen Pemimbing



Lina, S.E.,M.Si.

Tanggal 17 Januari 2024

SKRIPSI
PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *E-TRUST*
TERHADAP *E-SATISFACTION* PENGGUNA APLIKASI
MYSILOAM DI KOTA PALEMBANG

Dipersiapkan dan disusun oleh :

PASKAH CLARISA GRACELY

NIM: 2022004

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada Tanggal, 31 Januari 2024

Dan dinyatakan memenuhi syarat

Susunan Tim Penguji

Nama Lengkap

Ketua : Lina, S.E.,M.Si.

Anggota 1 : Catharina Clara, S.E., M.Si

Anggota 2 : Dra. M.F.S. Sulistyawati, M.Si.

Tanda Tangan



Palembang, 31 Januari 2024

Ketua Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis dan Akuntansi

Universitas Katolik Musi Charitas



MOTTO DAN PERSEMBAHAN

**YOU JUST HAVE TO GO LITTLE FURTHER. YOUR LEGS MIGHT HURT A
LITTLE BUT YOU CAN JUST ENDURE IT. YOU'RE ALMOST THERE.**

Every Moment's Gonna Be My Best Part.

Skripsi ini dipersembahkan untuk :

- **Tuhan Yang Maha Esa**
- **Papa dan Mama**
- **Sahabat, Teman, Rekan
Seperjuangan**
- **Universitas Katolik Musi Charitas**

**PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Paskah Clarisa Gracely

NIM : 2022004

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul : **PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *E-TRUST* TERHADAP *E-SATISFACTION* PENGGUNA APLIKASI MYSILOAM DI KOTA PALEMBANG** 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.

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

Palembang, 31 Januari 2024

Pemberi Pernyataan



Paskah Clarisa Gracely

PERNYATAAN
PERSETUJUAN UNGGAH KARYA TULIS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Paskah Clarisa Gracely

NIM : 2022004

Judul Skripsi : **PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *E-TRUST*
TERHADAP E-SATISFACTION PENGGUNA APLIKASI
MYSILOAM 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, 31 Januari 2024

Pemberi Pernyataan



Paskah Clarisa Gracely