

**PENGARUH *PERCEIVED USEFULNESS* DAN  
*E-SERVICE QUALITY* TERHADAP  
KEPUASAN PENGGUNA BANK JAGO**

**SKRIPSI**

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



**JOSHUA VERGIO ANDIKA**

**NIM: 2022041**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS BISNIS DAN AKUNTANSI  
UNIVERSITAS KATOLIK MUSI CHARITAS  
PALEMBANG  
2024**

**PENGARUH *PERCEIVED USEFULNESS* DAN  
*E-SERVICE QUALITY* TERHADAP  
KEPUASAN PENGGUNA BANK JAGO**

**SKRIPSI**

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



**JOSHUA VERGIO ANDIKA**

**NIM: 2022041**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS BISNIS DAN AKUNTANSI  
UNIVERSITAS KATOLIK MUSI CHARITAS  
PALEMBANG  
2024**

**SKRIPSI**  
**PENGARUH *PERCEIVED USEFULNESS* DAN *E-SERVICE***  
***QUALITY* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA BANK JAGO**

Disusun oleh :  
JOSHUA VERGIO ANDIKA  
NIM: 2022041

Telah disetujui oleh :

Dosen Pembimbing



Maria Josephine Tyra S.E.,M.M.

Tanggal 10 Juli 2024

**SKRIPSI**  
**PENGARUH *PERCEIVED USEFULNESS* DAN *E-SERVICE***  
***QUALITY* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA BANK JAGO**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

JOSHUA VERGIO ANDIKA

NIM: 2022041

Telah dipertahankan di Tim Penguji

Pada Tanggal, 22 Juli 2024

dan dinyatakan memenuhi syarat

Susunan Tim Penguji

Nama Lengkap

Ketua : Maria Josephine Tyra, S.E.,M.M.

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

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

Tanda Tangan -

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

Palembang, 22 Juli 2024

Ketua Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis dan Akuntansi

Universitas Katolik Misi Charitas



## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

“Hidup adalah suatu tantangan yang harus dihadapi. Perjuangan yang harus dimenangkan. Kesusahan yang harus diatasi. Rahasia yang harus digali. Tragedi yang harus dialami.”

(Merry Riana)

Skripsi ini dipersembahkan untuk :

- Tuhan Yang Maha Esa
- Kedua Orang Tua
- Keluarga Terkasih
- Teman-Teman Seperjuangan
- Universitas Katolik Musi  
Charitas

**PERNYATAAN  
KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Joshua Vergio Andika  
NIM : 2022041  
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **PENGARUH *PERCEIVED USEFULNESS* DAN *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA BANK JAGO** 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, 22 Juli 2024

Pemberi Pernyataan



Joshua Vergio Andika

**PERNYATAAN**  
**PERSETUJUAN UNGGAH KARYA TULIS SKRIPSI**

Saya yang betanda tangan dibawah ini :

Nama : Joshua Vergio Andika

NIM : 2022041

Judul Skripsi : **PENGARUH *PERCEIVED USEFULNESS* DAN *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA BANK JAGO**

Menyatakan bahwa saya memberikan hak kepada Universitas Katolik Musi Charitas untuk mempublikasikan skripsi 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, 22 Juli 2024

Pemberi Pernyataan



Joshua Vergio Andika