

**PENGARUH *ELECTRONIC SERVICE QUALITY* DAN
ELECTRONIC TRUST TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA APLIKASI STARBUCKS**

SKRIPSI

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



ANTONIUS KRISTIAN

NIM: 2222025

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

2026

**PENGARUH *ELECTRONIC SERVICE QUALITY* DAN
ELECTRONIC TRUST TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA APLIKASI STARBUCKS**

SKRIPSI

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



ANTONIUS KRISTIAN

NIM: 2222025

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

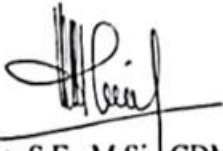
2026

SKRIPSI
PENGARUH *ELECTRONIC SERVICE QUALITY* DAN
***ELECTRONIC TRUST* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA**
APLIKASI STARBUCKS

Disusun oleh:
ANTONIUS KRISTIAN
NIM: 2222025

Telah disetujui oleh:

Dosen Pembimbing


Lina, S.E., M.Si., CDMP.

Tanggal, 29 Januari 2026

SKRIPSI
PENGARUH *ELECTRONIC SERVICE QUALITY* DAN
***ELECTRONIC TRUST* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA**
APLIKASI STARBUCKS

Dipersiapkan dan disusun oleh:

ANTONIUS KRISTIAN

NIM: 2222025

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada Tanggal, 02 Februari 2026

dan dinyatakan memenuhi syarat

Susunan Tim Penguji

Nama Lengkap

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

Anggota : Dr. Ignatius Heri Satrya Wangsa., M.M., PGCE

Anggota : Ega Leovani, SE., M.M., CHRS.

Tanda Tangan

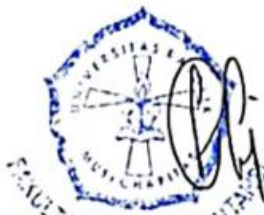
.....
.....
.....
.....

Palembang, 02 Februari 2026

Ketua Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis dan Akuntansi

Universitas Katolik Musi Charitas



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

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

It always seems impossible until it's done.

Skripsi ini dipersembahkan untuk :

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

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Antonius Kristian

NIM : 2222025

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **PENGARUH *ELECTRONIC SERVICE QUALITY* DAN *ELECTRONIC TRUST* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI STARBUCKS** 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, 02 Februari 2026

Pemberi Pernyataan



Antonius Kristian

PERNYATAAN
PERSETUJUAN UNGGAH KARYA TULIS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Antonius Kristian

NIM : 2222025

Judul Skripsi : **PENGARUH *ELECTRONIC SERVICE QUALITY*
DAN ELECTRONIC TRUST TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
APLIKASI STARBUCKS**

Menyatakan bahwa saya memberikan hak kepada Universitas Katolik Musi Charitas dan 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, 02 Februari 2026

Pemberi pernyataan



Antonius Kristian