

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
LAYANAN ELEKTRONIK TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PRODUK ROTI'O PADA APLIKASI
QPON DI KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI

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



MARSELLA YOANDA

NIM: 2222033

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

2026

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
LAYANAN ELEKTRONIK TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PRODUK ROTI'O PADA APLIKASI
QPON DI KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI

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



MARSELLA YOANDA

NIM: 2222033

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

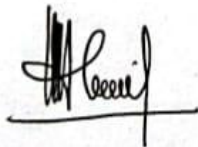
2026

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
LAYANAN ELEKTRONIK TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PRODUK ROTI'O PADA APLIKASI QPON DI
KOTA PALEMBANG

Disusun oleh:
MARSELLA YOANDA
NIM: 2222033

Telah disetujui oleh:

Dosen pembimbing



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

Tanggal, 14 Desember 2025

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
LAYANAN ELEKTRONIK TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PRODUK ROTI'O PADA APLIKASI QPON DI
KOTA PALEMBANG

Dipersiapkan dan Disusun oleh:

MARSELLA YOANDA

NIM: 2222033

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada Tanggal, 04 Februari 2026

dan dinyatakan memenuhi syarat

Susunan Tim Penguji

Nama lengkap

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

Anggota : Dr. Florentinus Heru Ismadi, SCJ., M.M.

Anggota : Fransiska Soejono, S.E., M.Sc., QWP.

Tanda Tangan

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

Palembang, 04 Februari 2026

Ketua Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis dan Akuntansi

Universitas Katolik Musi Charitas



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

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Kebahagiaan akan datang kepada mereka yang menghargai apa yang sudah mereka miliki.”

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

- **Tuhan Yang Maha Esa**
- **Kedua orang tuaku**
- **Kakak perempuanku**
- **Kedua adiku**
- **Diriku sendiri**
- **Sahabat, teman, rekan seperjuangan**
- **Universitas Katolik Musi Charitas**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Marsella Yoanda

NIM : 2222033

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PRODUK ROTI'O PADA APLIKASI QPON 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.

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

Palembang, 04 Februari 2026

Pemberi Pernyataan



Marsella Yoanda

**PERNYATAAN
PERSETUJUAN UNGGAH KARYA TULIS**

Saya bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Marsella Yoanda

NIM : 2222033

Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PRODUK ROTI'O PADA APLIKASI QPON 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, 04 Februari 2026

Pemberi Pernyataan



Marsella Yoanda