

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN *E-SERVICE*
QUALITY TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
SHOPEEPAY DI KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI

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



ERVINA DAMAYANTI FERNANDEZ

NIM: 1722063

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS DAN AKUNTANSI
UNIVERSITAS KATOLIK MUSI CHARITAS
PALEMBANG
2021**

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN *E-SERVICE*
QUALITY TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
SHOPEEPAY DI KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI

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



ERVINA DAMAYANTI FERNANDEZ

NIM: 1722063

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS DAN AKUNTANSI
UNIVERSITAS KATOLIK MUSI CHARITAS
PALEMBANG
2021**

SKRIPSI
PENGARUH KEPERCAYAAN DAN *E-SERVICE QUALITY*
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SHOPEEPAY DI
KOTA PALEMBANG

Disusun Oleh:
ERVINA DAMAYANTI FERNANDEZ
NIM: 1722063

Telah disetujui oleh:

Dosen Pembimbing



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

Tanggal 20 Februari 2021

SKRIPSI
PENGARUH KEPERCAYAAN DAN *E-SERVICE QUALITY*
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SHOPEEPAY DI
KOTA PALEMBANG

Dipersiapkan dan disusun oleh:

ERVINA DAMAYANTI FERNANDEZ

NIM: 1722063

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada tanggal 27 Februari 2021

dan dinyatakan memenuhi syarat

Susunan Tim Penguji

Nama Lengkap

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

Anggota : Dr. Candra Astra Terenggana, S.E., M.M

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

Tanda Tangan

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

Palembang, 27 Februari 2021

Ketua Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis dan Akuntansi

Universitas Katolik Misi Charitas


Dr. Candra Astra Terenggana, S.E., M.M.

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Maybe I can’t reach it, but at least I have done my best”

“Carilah uang sebanyak-banyaknya”

~fernandez~

Skripsi ini kupersembahkan untuk:

- **Tuhan Yang Maha Esa**
- **Kedua Orangtuaku**
- **Saudaraku**
- **Almamaterku**
- **Sahabatku**
- **Teman-temanku**

**PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI**

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Ervina Damayanti Fernandez

NIM : 1722063

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **PENGARUH KEPERCAYAAN DAN E-SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SHOPEEPAY 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, 27 Februari 2021

Pemberi Pernyataan



Ervina Damayanti Fernandez

**PERNYATAAN
PERSETUJUAN UNGGAH KARYA TULIS SKRIPSI**

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Ervina Damayanti Fernandez

NIM : 1722063

Judul Skripsi : **PENGARUH KEPERCAYAAN DAN *E-SERVICE*
QUALITY TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SHOPEEPAY
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.

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

Palembang, 27 Februari 2021

Pemberi Pernyataan



Ervina Damayanti Fernandez