

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK
DAN PERSEPSI NILAI TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA APLIKASI MOBILE SHOPEE DI KOTA
PALEMBANG**

SKRIPSI

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



YASINTA

NIM: 1822043

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

2022

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK
DAN PERSEPSI NILAI TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA APLIKASI MOBILE SHOPEE DI KOTA
PALEMBANG**

SKRIPSI

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



YASINTA

NIM: 1822043

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS DAN AKUNTANSI
UNIVERSITAS KATOLIK MUSI CHARITAS
PALEMBANG
2022**

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK DAN
PERSEPSI NILAI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
APLIKASI MOBILE SHOPEE DI KOTA PALEMBANG**

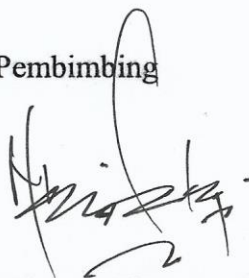
Disusun Oleh:

YASINTA

NIM: 1822043

Telah disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing



Ign. Heri Satrya Wangsa, M.M., PGCE.

Tanggal 13 Januari 2021

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK DAN PERSEPSI NILAI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MOBILE SHOPEE DI KOTA PALEMBANG

Dipersiapkan dan disusun oleh:

YASINTA

NIM: 1822043

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada Tanggal, 10 Februari 2022
dan dinyatakan memenuhi syarat

Susunan Tim Penguji

Nama Lengkap

Ketua : Ign. Heri Satrya Wangsa, M.M., PGCE

Anggota : Suramaya Suci Kewal, S.E., M.Si.

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

Tanda Tangan

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

Palembang, 10 Februari 2022
Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Bisnis dan Akuntansi
Universitas Katolik Musi Charitas



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

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“You only live once, but if you do it right, once is enough.”

- Mae West

**“Live as if you were die tomorrow. Learn as if you were
to live forever.”**

- Mahatma Gandhi

**“Hidup harus tetap berlanjut, tidak peduli seberapa menyakitkan atau
membahagiakan, biar waktu yang menjadi obat.”**

- Tere Liye

Skripsi ini kupersembahkan untuk :

- Tuhan Yang Maha Esa**
- Orang tuaku tersayang**
- Teman-teman kuliah seperjuanganku, dan**
- Almamaterku tercinta**

**PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yasinta
NIM : 1822043
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK DAN PERSEPSI NILAI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MOBILE SHOPEE 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, 10 Februari 2022

Pemberi Pernyataan



Yasinta

PERNYATAAN
PERSETUJUAN UNGGAH KARYA TULIS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yasinta
NIM : 1822043
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS LAYANAN
ELEKTRONIK DAN PERSEPSI NILAI TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA APLIKASI MOBILE SHOPEE 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, 10 Februari 2022

Pemberi Pernyataan



Yasinta