

**PENGARUH PROMOSI PENJUALAN DAN *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA PENGGUNA APLIKASI OVO DI
KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI

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



Oleh:

FIDIA WIJAYA

NIM: 142408

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS DAN AKUNTANSI
UNIVERSITAS KATOLIK MUSI CHARITAS
PALEMBANG
2018**

SKRIPSI

**PENGARUH PROMOSI PENJUALAN DAN *E-SERVICE QUALITY*
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PENGGUNA APLIKASI
OVO DI KOTA PALEMBANG**

Disusun oleh:

FIDIA WIJAYA

NIM: 142408

Telah disetujui oleh:

Dosen Pembimbing



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

Tanggal, 30 Juli 2018

SKRIPSI
PENGARUH PROMOSI PENJUALAN DAN *E-SERVICE QUALITY*
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PENGGUNA APLIKASI
OVO DI KOTA PALEMBANG

Dipersiapkan dan disusun oleh:

FIDIA WIJAYA
NIM: 142408

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
pada tanggal 23 Agustus 2018
dan dinyatakan memenuhi syarat.

Susunan Tim Penguji

	Nama Lengkap	Tanda tangan
Ketua	: Dr. Candra Astra Terenggana, S.E., M.M.
Anggota	: Drs. Andreas Sarjono, M.M.
Anggota	: Maria Josephine Tyra, S.E., M.M.

Palembang, 23 Agustus 2018
Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Bisnis dan Akuntansi
Universitas Katolik Musi Charitas



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

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

**“Tak Ada Yang Tak Mungkin Di Dunia Ini
Semua Akan Menjadi Mungkin Jika Kita Terus Berusaha”**

Skripsi ini dipersembahkan kepada:

- 🌀 Mama dan Papa tercinta**
- 🌀 Saudara dan Saudari tersayang**
- 🌀 Weisen, Lemuel dan Jeevander**
- 🌀 Sahabat Peneliti**

**PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI**

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Fidia Wijaya

NIM : 142408

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul: PENGARUH PROMOSI PENJUALAN DAN *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PENGGUNA APLIKASI OVO 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, 29 Agustus 2018

Pemberi pernyataan



Fidia Wijaya

NIM: 142408

PERNYATAAN
PERSETUJUAN UNGGAH KARYA TULIS SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Fidia Wijaya

NIM : 142408

Judul Skripsi : Pengaruh Promosi Penjualan dan *E-Service Quality* Terhadap
Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Aplikasi OVO 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, 29 Agustus 2018

Pemberi pernyataan



Fidia Wijaya

NIM: 142408