

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *E-TRUST*
TERHADAP *E-CUSTOMER SATISFACTION* PADA
SHOPEEPAY**

SKRIPSI

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



HERMANTO

NIM : 1922049

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

2023

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *E-TRUST*
TERHADAP *E-CUSTOMER SATISFACTION* PADA
SHOPEEPAY**

SKRIPSI

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



HERMANTO

NIM : 1922049

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS DAN AKUNTANSI
UNIVERSITAS KATOLIK MUSI CHARITAS
PALEMBANG
2023**

SKRIPSI
**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *E-TRUST* TERHADAP
E-CUSTOMER SATISFACTION PADA SHOPEEPAY**

Disusun oleh:

HERMANTO

NIM: 1922049

Telah disetujui oleh:

Dosen Pembimbing

Ag. Widjartono

Agustinus Widjartono, SE., M.Si.

Tanggal 18 Januari 2023

SKRIPSI
PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN E-TRUST TERHADAP
E-CUSTOMER SATISFACTION PADA SHOPEEPAY

Dipersiapkan dan disusun oleh:

HERMANTO
NIM : 1922049

Telah dipertahankan di depan tim penguji
Pada Tanggal, 07 Februari 2023
dan dinyatakan memenuhi syarat.

Susunan Tim Penguji

Nama Lengkap

Ketua : Agustinus Widyartono, SE., M.Si.
Anggota : Maria Josephine Tyra, S.E., M.M.
Anggota : Suramaya Suci Kewal, S.E., M.Si.

Tanda tangan

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

Palembang, 07 Februari 2023
Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Bisnis dan Akuntansi
Universitas Katolik Musi Charitas



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

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

**“Jika Saya Menyerah Saat Ini, Maka 10 Tahun Kedepan Ketika
Saya Mengingat Kebelakang Maka Saya Akan Menyesal”**

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

- **Tuhan Yang Maha Esa**
- **Papa dan Mama**
- **Teman-teman**
- **Universitas Katolik Musi
Charitas**

**PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI**

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Hermanto
NIM : 1922049
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *E-TRUST* TERHADAP *E-CUSTOMER SATISFACTION* PADA SHOPEEPAY** adalah karya saya.

Skripsi ini merupakan 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, 07 Februari 2023

Pemberi Pernyataan,



Hermanto

**PERNYATAAN
PERSETUJUAN UNGGAH KARYA TULIS SKRIPSI**

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Hermanto

NIM 1922049

Judul : **PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *E-TRUST*
TERHADAP *E-CUSTOMER SATISFACTION* PADA SHOPEEPAY**

Menyatakan bahwa saya memberikan hak kepada Universitas Katolik Musi Charitas untuk mempublikasikan skripsi saya tanpa meminta ijin dari saya selama nama saya tetap dicantumkan sebagai penulis.

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

Palcbang, 07 Februari 2023

Pemberi Pernyataan,



Hermanto