PENGARUH *ELECTRONIC SERVICE QUALITY* DAN *ELECTRONIC TRUST* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MCDONALD'S

SKRIPSI

Diajukan untuk melengkapi persyaratan
dalam memperoleh gelar Sarjana S1

STEVEN VIRGUS YUDISTIRA

NIM: 2222042

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

2026

PENGARUH *ELECTRONIC SERVICE QUALITY* DAN *ELECTRONIC TRUST* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MCDONALD'S

SKRIPSI

Diajukan untuk melengkapi persyaratan
dalam memperoleh gelar sarjana S1

STEVEN VIRGUS YUDISTIRA

NIM: 2222042

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

2026

SKRIPSI

PENGARUH *ELECTRONIC SERVICE QUALITY* DAN *ELECTRONIC TRUST* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MCDONALD'S

Disusun oleh:

STEVEN VIRGUS YUDISTIRA

NIM: 2222042

Telah disetujui oleh:

Dosen Pembimbing



Maria Josephine Tyra, S.E.,M.M.,CDMP. Tanggal 15 Juli 2026

SKRIPSI

PENGARUH *ELECTRONIC SERVICE QUALITY* DAN *ELECTRONIC TRUST* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MCDONALD'S

Dipersiapkan dan disusun oleh:

STEVEN VIRGUS YUDISTIRA

NIM: 2222042

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada Tanggal, 27 Juli 2026

dan dinyatakan memenuhi syarat

Susunan Tim Penguji

Nama Lengkap	Tanda Tangan
Ketua : Maria Josephine Tyra, S.E.,M.M.,CDMP.	.....
Anggota : Agatha Septiana Sri Ratnasari,S.E,. M.Si., Chrmp	.....
Anggota : Dr Florentinus Heru Ismadi ,M.M.	.....

Palembang, 27 Juli 2026

Ketua Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis dan Akuntansi

Universitas Katolik Musi Charitas

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

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

It always seems impossible until it's done.

Skripsi ini dipersembahkan untuk :

- **Tuhan Yang Maha Esa**
- **Papa, Mama, Adik**
- **Sahabat, Teman, Rekan Seperjuangan**
- **Universitas Katolik Musi Charitas**

PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Steven Virgus Yudistira
NIM	: 2222042
Program Studi	: Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **PENGARUH *ELECTRONIC SERVICE QUALITY* DAN *ELECTRONIC TRUST* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MCDONALD'S** 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, 27 Juli 2026

Pemberi Pernyataan



Steven Virgus Yudistira

PERNYATAAN
PERSETUJUAN UNGGAH KARYA TULIS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Steven Virgus Yudistira

NIM : 2222042

Judul Skripsi : **PENGARUH *ELECTRONIC SERVICE QUALITY* DAN *ELECTRONIC TRUST* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MCDONALD'S**

Menyatakan bahwa saya memberikan hak kepada Universitas Katolik Musi Charitas dan 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, 27 Juli 2026

Pemberi Pernyataan



Steven Virgus Yudistira