# PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *E-PAYMENT* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI *E-COMMERCE*

**SKRIPSI**

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


**FANNY MARGARETHA**

**NIM: 2022124**


**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS BISNIS DAN AKUNTANSI**

**UNIVERSITAS KATOLIK MUSI CHARITAS**

**PALEMBANG**

**2024**

# PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *E-PAYMENT* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI *E-COMMERCE*

**SKRIPSI**

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


**FANNY MARGARETHA**

**NIM: 2022124**


**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**
**FAKULTAS BISNIS DAN AKUNTANSI**
**UNIVERSITAS KATOLIK MUSI CHARITAS**
**PALEMBANG**
**2024**

**SKRIPSI**

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *E-PAYMENT* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI *E-COMMERCE***

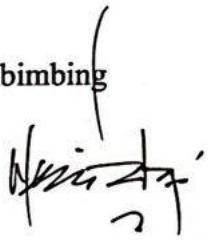
Disusun oleh:

FANNY MARGARETHA

NIM: 2022124

Telah disetujui oleh:

Dosen Pembimbing



Drs. Ig. Heri Satrya Wangsa, SCJ., M.M., PGCE Tanggal 25 Januari 2024

# SKRIPSI

# PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *E-PAYMENT* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI *E-COMMERCE*

Dipersiapkan dan disusun oleh:

FANNY MARGARETHA

NIM: 2022124

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada tanggal, 06 Februari 2024

dan dinyatakan memenuhi syarat

Susunan Tim Penguji

| Nama Lengkap | | Tanda Tangan |
|---|---|---|
| Ketua | : Drs. Ig. Heri Satrya Wangsa, SCJ., M.M., PGCE | ..... |
| Anggota | : Catharina Clara, S.E., M.Si. | ..... |
| Anggota | : M. Rinamurti, S.E., M.Si. | ..... |

Palembang, 06 Februari 2024

Ketua Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis dan Akuntansi

Universitas Katolik Musi Charitas

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

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*JADILAH SEPERTI UANG MESKIPUN JATUH TETAPI TETAP BERHARGA BAGI MEREKA YANG MENEMUKAN DAN MELIHATNYA*

*SERAHKANLAH HIDUPMU KEPADA TUHAN DAN PERCAYALAH KEPADANYA DAN IA AKAN BERTINDAK*

*(MAZMUR 37:5)*

**Skripsi ini dipersembahkan untuk:**

- **Tuhan Yang Maha Esa**
- **Orang Tua, Saudara dan Keluarga**
- **Sahabat dan Teman Kuliah**
- **Clemille, Calon Sugar Mammy, Wonder Woman dan Squad Gang**
- **Universitas Katolik Musi Charitas**

# PERNYATAAN
# KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

| | |
|---|---|
| Nama | : Fanny Margaretha |
| NIM | : 2022124 |
| Program Studi | : Manajemen |

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **PENGARUH *E- SERVICE QUALITY* DAN *E-PAYMENT* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI *E-COMMERCE*** 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, 06 Februari 2024

Pemberi Pernyataan




Fanny Margaretha

# PERNYATAAN
# PERSETUJUAN UNGGAH KARYA TULIS ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fanny Margaretha

NIM : 2022124

Judul Skripsi : **PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *E-PAYMENT* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI *E-COMMERCE***

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, 06 Februari 2024

Pemberi Pernyataan




Fanny Margaretha