PENGARUH *E-SERVICE QUALITY, E-TRUST DAN BRAND IMAGE* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* APLIKASI BRI *MOBILE*

SKRIPSI

Diajukan untuk melengkapi persyaratan

Dalam memperoleh gelar Sarjana S1

ANGIE EVADNE

NIM: 2122003

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS DAN AKUNTANSI

UNIVERSITAS KATOLIK MUSI CHARITAS

PALEMBANG

2025

PENGARUH *E-SERVICE QUALITY, E-TRUST DAN BRAND IMAGE* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* APLIKASI BRI *MOBILE*

SKRIPSI

Diajukan untuk melengkapi persyaratan

Dalam memperoleh gelar Sarjana S1

ANGIE EVADNE

NIM: 2122003

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS DAN AKUNTANSI

UNIVERSITAS KATOLIK MUSI CHARITAS

PALEMBANG

2025

SKRIPSI

PENGARUH *E-SERVICE QUALITY, E-TRUST DAN BRAND IMAGE* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* APLIKASI BRI *MOBILE*

Disusun oleh:

ANGIE EVADNE

NIM: 2122003

Telah disetujui oleh:

Dosen pembimbing



Dr. Candra Astra Terenggana, SE., MM.

Tanggal 24 Juli 2025

SKRIPSI

PENGARUH *E-SERVICE QUALITY, E-TRUST DAN BRAND IMAGE* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* APLIKASI BRI *MOBILE*

Dipersiapkan dan disusun oleh:

ANGIE EVADNE

NIM: 2122003

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada tanggal, 11 Agustus 2025

dan dinyatakan memenuhi syarat

Susunan Tim Penguji

Nama lengkap		Tanda tangan
Ketua	: Dr. Candra Astra Terenggana, SE., MM.	.....
Anggota	: Lina, S.E., M.Si.	.....
Anggota	: Heriyanto, S.E., M.Sc.	.....



Palembang, 11 Agustus 2025

Ketua Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis dan Akuntansi

Universitas Katolik Musi Charitas

a/n

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

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

"With trust, effort, and wisdom, satisfaction becomes more than a goal it becomes a path."
- The spirit of Dhammapada-

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

- **Tuhan Yang Maha Esa**
- **Kedua orang tuaku**
- **Kedua adiku**
- **Diriku sendiri**
- **Sahabat, teman, rekan seperjuangan**
- **Universitas Katolik Musi Charitas**

PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Angie Evadne
NIM : 2122003
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **PENGARUH *E-SERVICE QUALITY, E-TRUST DAN BRAND IMAGE* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* APLIKASI BRI *MOBILE*** 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, 11 Agustus 2025
Pemberi pernyataan



Angie Evadne

PERNYATAAN
PERSETUJUAN UNGGAH KARYA TULIS

Saya bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Angie Evadne

NIM : 2122003

Judul Skripsi : **PENGARUH *E-SERVICE QUALITY, E-TRUST DAN BRAND IMAGE* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* APLIKASI BRI *MOBILE***

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, 11 Agustus 2025

Pemberi Pernyataan



Angie Evadne