PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *E-TRUST* TERHADAP *E-SATISFACTION* PENGGUNA *E-WALLET* DANA

SKRIPSI

Diajukan untuk melengkapi persyaratan
dalam memperoleh gelar Sarjana S1

LEVINA AGNESIA

NIM: 1922011

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

PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *E-TRUST* TERHADAP *E-SATISFACTION* PENGGUNA *E-WALLET* DANA

SKRIPSI

Diajukan untuk melengkapi persyaratan
dalam memperoleh gelar Sarjana S1

LEVINA AGNESIA

NIM: 1922011

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

SKRIPSI

PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *E-TRUST* TERHADAP *E-SATISFACTION* PENGGUNA *E-WALLET* DANA

Disusun oleh:

LEVINA AGNESIA

NIM: 1922011

Telah disetujui oleh:

Dosen Pembimbing

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

Tanggal 17 Januari 2023

SKRIPSI

PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *E-TRUST* TERHADAP *E-SATISFACTION* PENGGUNA *E-WALLET* DANA

Dipersiapkan dan disusun oleh:

LEVINA AGNESIA

NIM: 1922011

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada Tanggal, 08 Februari 2023

dan dinyatakan memenuhi syarat

Susunan Tim Penguji

Nama Lengkap		Tanda Tangan
Ketua	: Dr. Candra Astra Terenggana, S.E., M.M.	.....
Anggota	: Maria Josephine Tyra, S.E., M.M.	.....
Anggota	: Agatha Septianna S.R.,S.E., M.Si.	.....

Palembang, 08 Februari 2023

Ketua Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis dan Akuntansi

Universitas Katolik Musi Charitas

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

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

JANGAN KASIH TITIK KALAU TUHAN MAU KASIH KOMA

SERAHKANLAH SEGALA KEKUATIRANMU KEPADANYA, SEBAB IA YANG MEMELIHARA KAMU

(1 PETRUS 5 : 7)

Skripsi ini dipersembahkan untuk :

- **Tuhan Yesus Kristus**
- **Orang Tua dan Keluarga**
- **Sahabat dan Teman Kuliah**
- **Mentorku, Menteku dan Junior Chruch**
- **Universitas Katolik Musi Charitas**

PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Levina Agnesia
NIM	: 1922011
Program Studi	: Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul **PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *E-TRUST* TERHADAP *E-SATISFACTION* PENGGUNA *E-WALLET* DANA** 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, 08 Februari 2023

Pemberi Pernyataan



Levina Agnesia

PERNYATAAN
PERSETUJUAN UNGGAH KARYA TULIS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Levina Agnesia

NIM : 1922011

Judul Skripsi : **PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *E-TRUST* TERHADAP *E-SATISFACTION* PENGGUNA *E-WALLET* DANA**

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, 08 Februari 2023

Pemberi Pernyataan



Levina Agnesia