## PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN E-TRUST TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION TRANSAKSI E-WALLET APLIKASI OVO

(Studi Pada Pengguna Aplikasi OVO Mahasiswa Manajemen Universitas Buana Perjuangan Karawang)

# THE EFFECT OF E-SERVICE QUALITY AND E-TRUST ON COSTUMER SATISFACTION IN THE OVO E-WALLET APPLICATION TRANSACTION

(Study At OVO Application Users in Management Students University Buana Perjuangan Karawang)



PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG KARAWANG TAHUN 2021

### LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

## LEMBAR PERSETTUCAN PEMBIMBING Disusun olek: Nama Fauy Actiani NIM 17416061201201 Tudui: Pengaruh & Service Quality dan 6-17000 Techadap Cuezoner Serialization Transaksi E-Wallet Aplikasi OVO (Studi Pada Acagguna Aplikasi (191) Mahasiswa Manajemen Universitas Iluana Perjuongan Karawang) Menyetujui, Pembinbing Olama, Poinburbing Pendamping. Citra Savitri, S.I... M.M. Wike Perlist, S.E., M.M. NUDIC 0014088001 NIUN 0119068704 Program Study Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Buura Perjustigan Karawang Koordinator Program Studi Com Savitri, S.D., M.M. NIDN, 0214088301 Universitas Buene Perjuangan Karawang

### HALAMAN PENGESAHAN

## HALAMAN PROGESAHAN Skripsi ini diajokan oloh : Fany Arfani : 17416261201201 Noma: NIM Program Studi Judul Skripsi : Manajemen Pengaruh & Service Quality dan & Trust Techadap Gustomer Satisfaction Trussaksi & Wallet Aplikasi QVO (Studi Pada Pengguna Aplikasi QVO) Mahasiswa Manajuman Universitas Basun Perjumgan Karawang) PEMBLMBING DAN DEWAN PENGUJI SKRIPSI : Citta Savitri, S.F., M.M. Pembimbing Utama Pembimbing Pendamping · Wike Perties, S.F., M.M. Penguji : Enjang Scherman, S.E., M.M. Mengetahui, Dekan, Koordinator Program Study, Dr. Hudi Rismayadi, S.F., M.M. Citra Savitri, S.E., M.M. NIDN: 0424127201 NIDN: 0214088301 Universitae Buana Perjuangan Kanawang

#### **SURAT PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Fany Arfiani

NIM : 17416261201201

Program Studi : Manajemen
Tahun Akademik : 2021/2022

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul:

"Pengaruh E-Service Quality dan E-Trust Terhadap Customer Satisfaction
Transaksi E-Wallet Aplikasi OVO (Studi Pada Pengguna Aplikasi OVO
Mahasiswa Manajemen Universitas Buana Perjuangan Karawang)"

Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan. **KARAWANG** 

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Karawang, 21 Agustus 2021

Fany Arfiani