

**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)**

Oleh

Fany Arfiani
17416261201201



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

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Disusun oleh:

Nama : Fauy Aefiani

NIM : 17416061201201

Judul : 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)

Menyetujui,

Pembimbing Utama,

Citra Savitri, S.E., M.M.

NIDN. 0214088301

Pembimbing Pendamping,

Wibe Perliwi, S.E., M.M.

NIDN. 0419068704

Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Buana Perjuangan Karawang
Koordinator Program Studi

Citra Savitri, S.E., M.M.

NIDN. 0214088301

iii

Universitas Buana Perjuangan Karawang

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Fany Arfani
NIM : 17416261201201
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh *E-Service Quality* dan *E-Trust* Terhadap *Customer Satisfaction* Transaksi *El-Wallet* Aplikasi QVO (Studi Pada Pengguna Aplikasi QVO Mahasiswa Manajemen Universitas Buana Perjuangan Karawang)

PENBIMBING DAN DEWAN PENGUJI SKRIPSI

Pembimbing Utama : Citra Savitri, S.E., M.M. (.....)

Pembimbing Pendamping : Wika Pertiwi, S.E., M.M. (.....)

Penguji : Enjang Soherman, S.E., M.M. (.....)

Mengetahui,

Dekan,

Koordinator Program Studi,

Dr. Hudi Risnawati, S.E., M.M.
NIDN. 0424127201

Citra Savitri, S.E., M.M.
NIDN. 0214088301

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.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Karawang, 21 Agustus 2021



Fany Arfiani