

**PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN E-TRUST  
TERHADAP E-CUSTOMER SATISFACTION PADA  
PROVIDER TELKOMSEL**  
**(STUDI PADA PENGGUNA PROVIDER TELKOMSEL  
MAHASISWA MANAJEMEN  
UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG)**

**THE EFFECT OF E-SERVICE QUALITY AND E-TRUST ON  
E-CUSTOMER SATISFACTION ON TELKOMSEL  
PROVIDER**  
**(STUDY ON USERS OF TELKOMSEL PROVIDER  
MANAGEMENT STUDENTS BUANA PERJUANGAN  
UNIVERSITY, KARAWANG)**



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

**PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN E-TRUST  
TERHADAP E-CUSTOMER SATISFACTION PADA  
PROVIDER TELKOMSEL**  
**(STUDI PADA PENGGUNA PROVIDER TELKOMSEL  
MAHASISWA MANAJEMEN  
UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG)**

**THE EFFECT OF E-SERVICE QUALITY AND E-TRUST ON  
E-CUSTOMER SATISFACTION ON TELKOMSEL  
PROVIDER**  
**(STUDY ON USERS OF TELKOMSEL PROVIDER  
MANAGEMENT STUDENTS BUANA PERJUANGAN  
UNIVERSITY, KARAWANG)**



Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana  
Manajemen



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

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Diketahui oleh:

Nama : Devia Hilyatil Jamilah  
NIM : 17416261201218  
Judul : Pengaruh *E-Service Quality* Dan *E-Trust* Terhadap *E-Customer Satisfaction* Pada Provider Telkomsel (Studi Pada Pengguna Provider Telkomsel Mahasiswa Manajemen Universitas Buana Perjuangan Karawang)

Menyetujui,

Pembimbing Utama,



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

Pembimbing Pendamping,



Wike Pertwi, S.E., M.M  
NIDN. 0419068704

# KARAWANG

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

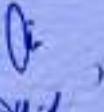
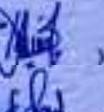
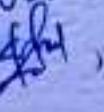
  
Citra Savitri, S.E., M.M  
NIDN. 0214088301

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Devia Hilyatil Jamilah  
NIM : 17416261201218  
Program Studi : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap E-Customer Satisfaction Pada Provider Telkomsel (Studi Pada Pengguna Provider Telkomsel Mahasiswa Manajemen Universitas Buana Perjuangan Karawang)

## PEMBIMBING DAN DEWAN PENGUJI SKRIPSI

Pembimbing Utama : Citra Savitri, S.E., M.M. (  )  
Pembimbing Pendamping : Wike Pertwi, S.E., M.M. (  )  
Pengaji : Enjang Suberman, S.E., M.M. (  )

## KARAWANG

Mengetahui,

Dekan,

Koordinator Program Studi,



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

## **SURAT PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Devia Hilyatil Jamilah  
NIM : 17416261201218  
Program Studi : Manajemen  
Tahun Akademik : 2020/2021

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

**"PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN E-TRUST TERHADAP E-CUSTOMER SATISFACTION PADA PROVIDER TELKOMSEL  
(STUDI PADA PENGGUNA PROVIDER TELKOMSEL 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, Senin 30 Agustus 2021

  
  
( Devia Hilyatil Jamilah)