

**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)**



Oleh

Devia Hilyatil Jamilah
17416261201218

SKRIPSI

**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)**

Oleh
Devia Hilyatil Jamilah
17416261201218

SKRIPSI

**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

Disusun oleh:

Nama : Devia Hilvati 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 Pertiwi, 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

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Devia Hilyati 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 Pertiwi, S.E., M.M. ()
Penguji : Enjang Suberman, S.E., M.M. ()

KARAWANG

Mengetahui,

Dekan,

Koordinator Program Studi,



Dr. Hedi Rismayadi, S.E., M.M.

NIDN. 0424127301

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)