

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *E-TRUST*
TERHADAP *E-CUSTOMER SATISFACTION* PADA
PENGGUNA BNI *MOBILE BANKING* KANTOR CABANG
KARAWANG**

***EFFECT OF E-SERVICE QUALITY AND E-TRUST ON E-
CUSTOMER SATISFACTION ON BNI MOBILE BANKING
KARAWANG BRANCH OFFICE***

Oleh

**Muhamad Akbar
17416261201076**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG
KARAWANG
TAHUN 2022**

PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *E-TRUST* TERHADAP *E-CUSTOMER SATISFACTION* PADA PENGGUNA BNI *MOBILE BANKING* KANTOR CABANG KARAWANG

EFFECT OF E-SERVICE QUALITY AND E-TRUST ON E-CUSTOMER SATISFACTION ON BNI MOBILE BANKING KARAWANG BRANCH OFFICE

Oleh

Muhamad Akbar
17416261201076

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG
KARAWANG
TAHUN 2022**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : Muhamad Akbar

NIM : 17416261201076

Tanda Tangan :

Tanggal :



LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Dibuat oleh:

Nama : Muhammad Akbar

NIM : 17416261201076

Judul : *Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap E-Customer Satisfaction Pada Pengguna BNI Mobile Banking Kantor Cabang Karawang*

Menyetujui,

Pembimbing Utama,



Pembimbing Pendamping,

Dr. Citra Savitri, N.L., M.M.
NIDN. 0214038301

Wika Pectari, S.P., M.M.
NIDN. 0419068704

KARAWANG

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


H. Siman, S.E., M.M.
NIDN. 0402107707

PALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Muhamad Akbar
NIM : 17116261201076
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh *E-Service Quality* Dan *E-Trust*
Terhadap *E-Customer Satisfaction* Pada Pengguna
BNI Mobile Banking Kantor Cabang Karawang

DEWAN PENGLIJI SKRIPSI

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Penguji 1 : Dr. Citra Savitri, S.E., M.M.		28/06/2022
Penguji 2 : H. Asep Jansatri, S.E., M.M.		29/06/2022
Penguji 3 : Robby Fnuji, S.E., M.M.		30/06/2022

Karawang, 23 Juni 2022

Mengesahni,

Dekan,

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

Koordinator Program Studi,

H. Saroso, S.E., M.M.
NIDN. 0402107701

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Muhamad Akbar
NIM : 1746261201076
Program Studi : Manajemen
Tahun Akademik : 2022

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 PENGGUNA BNI MOBILE BANKING KANTOR CABANG 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, 05 Juli 2022

Materai 10.000

Muhamad Akbar