PENGARUH *E-TRUST* DAN *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* APLIKASI SHOPEE PENGGUNA *E-WALLET* SHOPEEPAY

(Studi Pada Mahasiswa Manajemen Angkatan 2018-2021
Universitas Buana Perjuangan Karawang)

THE EFFECT OF E-TRUST AND E-SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION OF SHOPEE APPLICATIONS USING E-WALLET SHOPEEPAY

*(Study on Management Students Class of 2018-2021
Buana Perjuangan University Karawang)*

Oleh
Tubagus Reval Indiana
18416261201358

SKRIPSI

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

PENGARUH *E-TRUST* DAN *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* APLIKASI SHOPEE PENGGUNA *E-WALLET* SHOPEEPAY

(Studi Pada Mahasiswa Manajemen Angkatan 2018-2021
Universitas Buana Perjuangan Karawang)

THE EFFECT OF E-TRUST AND E-SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION OF SHOPEE APPLICATIONS USING E-WALLET SHOPEEPAY

*(Study on Management Students Class of 2018-2021
Buana Perjuangan University Karawang)*

Oleh
Tubagus Reval Indiana
18416261201358

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

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Disusun oleh:

Nama : Tubagus Reval Indiana

NIM : 1841626120358

Judul : Pengaruh *E-Trust* Dan *E-Service Quality* Terhadap *Customer Satisfaction* Aplikasi Shopee Pengguna *E-Wallet* ShopeePay (Studi Pada Mahasiswa Manajemen Angkatan 2018-2021 Universitas Buana Perjuangan Karawang)

Menyetujui,

Pembimbing Utama,	Pembimbing Pendamping,
Dr. Citra Savitri, SE.,MM	Wike Pertiwi SE.,MM
NIDN. 0214088301	NIDN. 0419068704

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

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

Universitas Buana Perjuangan Karawang

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama	: Tubagus Reval Indiana
NIM	: 1841626120358
Program Studi	: Manajemen
Judul Skripsi	:Pengaruh *E-Trust* Dan *E-Service Quality* Terhadap *Customer Satisfaction* Aplikasi Shopee Pengguna *E-Wallet* ShopeePay (Studi Pada Mahasiswa Manajemen Angkatan 2018-2021 Universitas Buana Perjuangan Karawang)

DEWAN PENGUJI SKRIPSI

Nama	Tandu Tangan	Tanggal
Penguji 1: Dr. Citra Savitri, S.E., M.M	(.....)	17-08-2022
Penguji 2: Wike Pertiwi, S.E., M.M	(.....)	23-08-2022
Penguji 3: Syifa Pramadita Faddila, S.ST., M.KM	(.....)	17-08-2022

Waktu Sidang Skripsi :

Karawang, 12 Agustus 2022

Mengetahui,

Dekan,	Koordinator Program Studi,
Dr. Citra Savitri, S.E., M.M	H. Surose, S.E., M.M
NIDN. 0214088301	NIDN. 0402107707

SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan dibawah ini, saya:

Nama : Tubagus Reval Indiana

NIM : 18416261201358

Program Studi : Manajemen

Tahun Akademik : 2022

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

"Pengaruh *E-Trust* Dan *E-Service Quality* Terhadap *Customer Satisfaction* Aplikasi Shopee Pengguna *E-Wallet* ShopeePay (Studi Pada Mahasiswa Manajemen Angkatan 2018-2021 Universitas Buana Perjuangan Karawang)"

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Karawang, Agustus 2022

Materai 10.000

(Tubagus Reval Indiana)

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Buana Perjuangan Karawang, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Tubagus Reval Indiana
NIM : 18416261201358
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetui untuk memberikan kepada Universitas Buana Perjuangan Karawang **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

"Pengaruh *E-Trust* Dan *E-Service Quality* Terhadap *Customer Satisfaction* Aplikasi Shopee Pengguna *E-Wallet* ShopeePay (Studi Pada Mahasiswa Manajemen Angkatan 2018-2021 Universitas Buana Perjuangan Karawang)"

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Buana Perjuangan Karawang berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Karawang
Pada Tanggal : Agustus 2022

Yang Menyatakan,

(Tubagus Reval Indiana)