

**DAMPAK *E-SERVICE* DAN *E-TRUST* TERHADAP *E-LOYALTY*
DENGAN *E-SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
(STUDI PENGGUNA *E-WALLET* DANA PADA GENERASI Z
KABUPATEN KARAWANG)**

***THE IMPACT OF E-SERVICE AND E-TRUST ON E-LOYALTY
WITH E-SATISFACTION AS A MEDIATING VARIABLE (STUDY
OF E-WALLET DANA USERS IN GENERATION Z KARAWANG)***

Oleh
Aura Aulia
21416261201404

TUGAS AKHIR



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG
TAHUN 2025**

**DAMPAK *E-SERVICE* DAN *E-TRUST* TERHADAP *E-LOYALTY*
DENGAN *E-SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
(STUDI PENGGUNA *E-WALLET* DANA PADA GENERASI Z
KABUPATEN KARAWANG)**

***THE IMPACT OF E-SERVICE AND E-TRUST ON E-LOYALTY
WITH E-SATISFACTION AS A MEDIATING VARIABLE (STUDY
OF E-WALLET DANA USERS IN GENERATION Z KARAWANG)***

**Oleh
Aura Aulia
21416261201404**

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Manajemen**

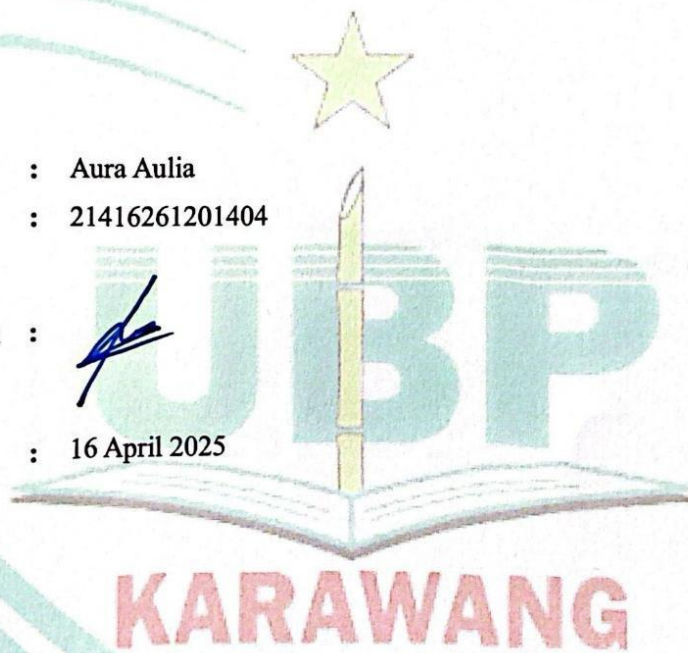


**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG
TAHUN 2025**

PERNYATAAN ORISINIALITAS

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

Nama : Aura Aulia
NIM : 21416261201404
Tanda Tangan : 
Tanggal : 16 April 2025



LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Disusun oleh :

Nama : Aura Aulia

NIM : 21416261201404

Judul : Dampak *E-Service* Dan *E-Trust* Terhadap *E-Loyalty* Dengan *E-Satisfaction* Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pengguna *E-Wallet* DANA Pada Generasi Z Kabupaten Karawang)
(*The Impact Of E-Service And E-Trust On E-Loyalty With E-Satisfaction As A Mediating Variable (Study Of E-Wallet Users In Generation Z Karawang District)*)

Menyetujui,

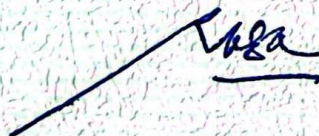
Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,


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


Syifa Pramudita Faddila, S.ST., M.KM., M.M.
NIDN. 0405059303

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


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

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh :

Nama : Aura Aulia

NIM : 21416261201404

Program Studi : Manajemen

Judul Tugas Akhir : Dampak *E-Service* Dan *E-Trust* Terhadap *E-Loyalty* Dengan *E-Satisfaction* Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pengguna *E-Wallet* DANA Pada Generasi Z Kabupaten Karawang)
(*The Impact Of E-Service And E-Trust On E-Loyalty With E-Satisfaction As A Mediating Variable (Study Of E-Wallet Users In Generation Z Karawang District)*)

DEWAN PENGUJI TUGAS AKHIR

Nama

Tanda Tangan

Tanggal

Penguji 1 : Dr. Citra Savitri, SE., M.M.

(.....)

(06 / 05 / 2025)

Penguji 2 : Dexi Triadinda, SE., M.M.

(.....)

(06 / 05 / 2025)

Karawang, 16 April 2025

Mengetahui,

Dekan,

Ketua Program Studi,

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

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

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Aura Aulia
NIM : 21416261201404
Program Studi : Manajemen
Tahun Akademik : 2024-2025

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

“DAMPAK *E-SERVICE* DAN *E-TRUST* TERHADAP *E-LOYALTY* DENGAN *E-SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (STUDI PENGGUNA *E-WALLET* DANA PADA GENERASI Z KABUPATEN KARAWANG)

(*THE IMPACT OF E-SERVICE AND E-TRUST ON E-LOYALTY WITH E-SATISFACTION AS A MEDIATING VARIABLE (STUDY OF E-WALLET USERS IN GENERATION Z KARAWANG DISTRICT)*)

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Karawang, 16 April 2025



(Aura Aulia)

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Buana Perjuangan Karawang, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aura Aulia
NIM : 21416261201404
Program Studi: Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jenis Karya : Tugas Akhir

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Buana Perjuangan Karawang **Hak Bebas Royalti Non Eksklusif** (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

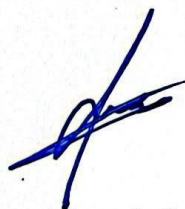
“Dampak *E-Service* Dan *E-Trust* Terhadap *E-Loyalty* Dengan *E-Satisfaction* Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pengguna *E-Wallet* DANA Pada Generasi Z Kabupaten Karawang) (*THE IMPACT OF E-SERVICE AND E-TRUST ON E-LOYALTY WITH E-SATISFACTION AS A MEDLATING VARIABLE (STUDY OF E-WALLET USERS IN GENERATION Z KARAWANG DISTRICT)*”

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini Universitas Buana Perjuangan Karawang berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan 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 16 April 2025

Yang menyatakan



(Aura Aulia)

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT beserta junjungan-Nya Nabi Muhammad SAW., karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Buana Perjuangan Karawang.

Pada kesempatan ini, penulis memberikan penghargaan setinggi-tingginya dan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada Ibu Dr. Citra Savitri, S.E., M.M. selaku pembimbing utama dan Ibu Syifa Pramudita Faddila, S.ST., M.KM., M.M. selaku pembimbing pendamping yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan selama ini serta motivasi kepada penulis yang kemudian membuka cakrawala berpikir penulis.

Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ir. H. Iman Sumantri selaku Ketua Yayasan Buana Pangkal Perjuangan Karawang.
2. Prof. Dr. H. Dedi Mulyadi, S.E., M.M. selaku Rektor Universitas Buana Perjuangan Karawang.
3. Dr. Citra Savitri, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Buana Perjuangan Karawang.
4. H. Suroso, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Buana Perjuangan Karawang.
5. Kepada seluruh Dosen dan Staf serta pihak-pihak lainnya yang membantu penulisan Tugas Akhir, penulis ucapkan banyak terima kasih.
6. Kepada para sahabat 'Pejuang Lulus Tepat Waktu', 'Happiness', dan teman-teman seperjuangan Tugas Akhir, yang telah memberikan motivasi dan kerja sama yang baik sehingga penulisan Tugas Akhir ini dapat berjalan dengan lancar dan sesuai yang diharapkan.

7. Terakhir kepada kedua Orang Tua Tercinta, Keluarga ‘H.Hasyim Sudjak’, seluruh anggota grup K-pop Enhypen terutama Sim Jaeyun (Jake), merupakan bagian kebahagiaan tersendiri yang telah banyak mendorong semangat dan motivasi kepada penulis sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan pada waktunya.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Karawang, 16 April 2025

Aura Aulia