PERAN KEPERCAYAAN DAN *E-SERVICE QUALITY* UNTUK MENINGKATKANKEPUASANPELAYANANDALAMMENGGUNAKAN APLIKASI*BOOKINGSERVICE*DIHONDAKUMALACIKAMPEK

THEROLEOFTRUSTANDE-SERVICEQUALITYTOIMPROVESERVICE SATISFACTION IN USING THE BOOKING SERVICEAPPLICATIONAT HONDA KUMALA CIKAMPEK

Oleh:

DEAOKTAVIYA
22416261201027

TUGASAKHIR



PROGRAMSTUDIMANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITASBUANAPERJUANGANKARAWANG
KARAWANG
TAHUN2026

PERAN KEPERCAYAAN DAN *E-SERVICE QUALITY* UNTUK MENINGKATKANKEPUASANPELAYANANDALAMMENGGUNAKAN APLIKASI*BOOKINGSERVICE*DIHONDAKUMALACIKAMPEK

THEROLEOFTRUSTANDE-SERVICEQUALITYTOIMPROVESERVICE SATISFACTION IN USING THE BOOKING SERVICEAPPLICATIONAT HONDA KUMALA CIKAMPEK

Oleh:

DEAOKTAVIYA
22416261201027

TUGASAKHIR

DiajukansebagaisalahsatusyaratuntukmemperolehgelarSarjanaManajemen

PROGRAMSTUDIMANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITASBUANAPERJUANGANKARAWANG
KARAWANG
TAHUN2026

HALAMANPERNYATAANORISINILITAS

HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS

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

Nama	**: DEA OKTAVIYA**
NIM	**: 22416261201027**
Tanda Tangan	**:** 
Tanggal	**: 01 Juli 2026**

KARAWANG

Dipindai dengan CamScanner

LEMBARPERSETUJUANPEMBIMBING



HALAMANPENGESAHAN



LEMBARPERTANYAAN

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama	: DEA OKTAVIYA
NIM	: 22416261201027
Program Studi	: Manajemen
Tahun Akademik	: 2025-2026

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

"PERAN KEPERCAYAAN DAN *E-SERVICE QUALITY* UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELAYANAN DALAM MENGGUNAKAN APLIKASI *BOOKING SERVICE* DI HONDA KUMALA CIKAMPEK"

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Karawang, 01 Juli 2026



Dea Oktaviya

Dipindai dengan CamScanner

HALAMANPERNYATAANPERSETUJUANPEMBIMBING

TUGASAKHIRUNTUKKEPENTINGANAKADEMIS



KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepadaAllah SWT beserta junjungan-Nya Nabi Muhammad SAW, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan TugasAkhir 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 terimakasih 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 catatan 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 TugasAkhir ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Yanti Tayo, S.Psi., M.I.Kom. selaku Ketua Yayasan Buana Pangkal Perjuangan Karawang.
2. Assoc. Prof. Dr. H. Budi Rismayadi, 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. Dr. 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. Almarhumah Ibunda tercinta dan pintu surgaku, ibu Junariah seseorang yang biasa saya sebut mama. Kepergianmu membuatku mengerti bahwa rindu yang paling menyakitkan adalah merindukan seseorang yang telah tiada, ragamu memang sudah tidak ada dan tidak bisa aku jangkau tapi namamu akan tetap jadi motivasi terkuat sampai detik ini. Terimakasih atas segala pengorbanan dan tulus kasih yang diberikan,semoga Ibu melihat putri kecil ibu dari tempat terbaik disisi-nya.Tugas Akhir ini penulis persembahkan sebagai bakti dan cinta kasih kepada ibu. Terimakasih, serta permohonan maaf. Semoga Allah

SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan kasih sayang-Nya kepada ibu.

7. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, terimakasih banyak telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis. Berkontribusi banyak dalam penulisan karya tulis ini, baik tenaga, materi, maupun waktu kepada penulis. Sudah selalu mendukung, menghibur, mendengarkan keluh kesah, menyaksikan setiap tangisan, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Kepada para teman dan sahabat mahasiswa, khususnya orang-orang terdekat saya yang telah memberikan motivasi, dukungan, serta kerja sama yang baik sehingga penulisan TugasAkhir ini dapat terselesaikan dengan lancar sesuai harapan.
9. Terakhir, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada seseorang yang sering terlupakan, yaitu diri sendiri. Terima kasih karena telah bertahan hingga tahap ini, tidak menyerah, dan berani melawan rasa takut serta keraguan dalam diri. Perjalanan ini tidak selalu mudah, banyak tantangan yang harus dilewati, tetapi kamu berhasil bertahan sampai sejauh ini. Teruslah hidup dengan hati yang jujur, dan berjalan dengan niat yang baik. Terimakasih Dea Oktaviya kamu hebat sudah sejauh ini.

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

Karawang,01Juli2026

DeaOktaviya