

SKRIPSI

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *E-TRUST* TERHADAP
E-SATISFACTION PADA PENYEDIA JASA TRANSPORTASI *ONLINE*
(Studi pada Pengguna Aplikasi Gojek)**

***THE EFFECT OF E-SERVICE QUALITY AND E-TRUST ON
E-SATISFACTION ON TRANSPORT SERVICE ONLINE PROVIDERS
(Study on Gojek Application User)***



Diajukan Oleh :

**HILZA IVA ANGGRAINI SYAWIE
20150410015**

Telah disetujui Dosen Pembimbing
Pembimbing,

Punang Amaripuja, SE., ST., M.IT.
NIK. 19701012 200501 1 013

Tanggal 21 Agustus 2019

SKRIPSI

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *E-TRUST* TERHADAP
E-SATISFACTION PADA PENYEDIA JASA TRANSPORTASI *ONLINE*
(Studi pada Pengguna Aplikasi Gojek)**

***THE EFFECT OF E-SERVICE QUALITY AND E-TRUST ON
E-SATISFACTION ON GOJEK TRANSPORT SERVICE ONLINE
PROVIDERS
(Study on Gojek Application User)***


Diajukan Oleh:


**HILZA IVA ANGGRAINI SYAWIE
20150410015**

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan Dewan Penguji Program
Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal 13 September 2019

Yang terdiri dari


Indah Fatmawati, Dr., M.Si.
NIK. 19690816199303 143 029


Hasnah Rimiwati, Dra., M.Si.
NIK. 19621015198904 143 006


Punang Amaripuja, SE., ST., M.IT
NIK. 19701012 200501 1 013

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Dr. Rizal Yaya, SE., M.Sc., Ak, CA.
NIK. 19731219199904 143 068

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Hilza Iva Anggraini Syawie

NIM : 20150410015

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: “**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *E-TRUST* TERHADAP *E-SATISFACTION* PADA PENYEDIA JASA TRANSPORTASI *ONLINE* (Studi pada Pengguna Aplikasi Gojek)**” tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 13 September 2019
Yang Membuat Pernyataan



Hilza Iva Anggraini Syawie