

**PENGARUH DIMENSI-DIMENSI *E-SERVICE QUALITY* PADA
KEPUASAN DAN DAMPAKNYA PADA NIAT UNTUK
MEREKOMENDASIKAN PENGGUNAAN *E-WALLET* DANA DENGAN
SOCIAL INFLUENCE SEBAGAI VARIABEL PEMODERASI**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN DALAM
MEMPEROLEH GELAR SARJANA MANAJEMEN
DEPARTEMEN MANAJEMEN
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**



**DIAJUKAN OLEH
NAFILAH FAUZIYAH MAHARTIN
NIM : 041611233060**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2020**

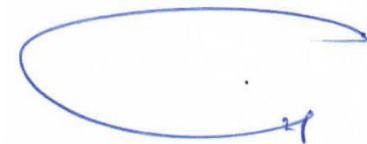
SKRIPSI

**PENGARUH DIMENSI-DIMENSI *E-SERVICE QUALITY* PADA
KEPUASAN DAN DAMPAKNYA PADA NIAT UNTUK
MEREKOMENDASIKAN PENGGUNAAN *E-WALLET* DANA DENGAN
SOCIAL INFLUENCE SEBAGAI VARIABEL PEMODERASI**

**DIAJUKAN OLEH
NAFILAH FAUZIYAH MAHARTIN
NIM : 041611233060**

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH:

DOSEN PEMBIMBING,



**Prof. Dr. TANTI HANDRIANA, SE.,M.Si.
NIP. 196905181993032001**

TANGGAL.....²²⁻⁵⁻²⁰²⁰

KOORDINATOR PROGRAM STUDI,



**Dr. MASMIRA KURNIAWATI, SE., M.Si.
NIP. 197503232006042001**

TANGGAL 23 MEI 2020

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya (Nafilah Fauziyah Mahartin, 041611233060) menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (plagiarism) dari karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Airlangga, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan mencantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 4 April 2020



Nafilah Fauziyah Mahartin

NIM. 041611233060

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan petunjuk-Nya, sehingga penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Dimensi-Dimensi *E-Service Quality* Pada Kepuasan dan Dampaknya Pada Niat untuk Merekomendasikan Penggunaan *E-Wallet* DANA dengan *Social Influence* Sebagai Variabel Pemoderasi”. Penyusunan skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Universitas Airlangga, Surabaya.

Saat proses penyusunan skripsi, penulis dibantu serta mendapat banyak kritik dan saran dari berbagai pihak. Maka dari itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. Moh. Nasih, SE.,MT.,Ak.,CA selaku rektor Universitas Airlangga, Surabaya.
2. Prof. Dr. Dian Agustia, SE., M.Si., Ak., CA., CMA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga, Surabaya.
3. Dr. Praptini Yulianti, Dra. Ec., M.Si. selaku Ketua Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga, Surabaya.
4. Dr. Masmira Kurniawati, SE., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga, Surabaya.
5. Prof. Dr. Tanti Handriana, SE., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, memberikan motivasi, membimbing dengan penuh kesabaran, membantu, serta memberi saran terhadap penelitian penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
6. Dr. Fitri Ismiyanti, SE., M.Si selaku dosen wali yang telah membimbing penulis selama perkuliahan.
7. Segeap dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga yang telah memberi ilmu pengetahuan bagi penulis selama perkuliahan.
8. Pihak Departemen Manajemen, Akademik, dan Kemahasiswaan yang telah membantu dan melayani dengan baik.

9. Achmad Hartono, S.E dan Kusuma Sri Mahati, S.Ag selaku orang tua penulis yang senantiasa memberikan motivasi dan mendoakan penulis agar dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
10. Vigyan Dananjaya selaku partner penulis yang membantu dan memotivasi dalam penulisan skripsi ini.
11. Teman-teman Manajemen Pemasaran, Erin, Fahmi, Pahlevi, Ilham, Yudhistira, Shavita, Mirna, Francea, Trisna, Soraya, Dian, Nida, dan Zuama yang membantu penulis selama perkuliahan.
12. Teman-teman bimbingan Prof Tanti, Renzi, Nila, Syafira Hasan, Shela, Nisrina, Mas Vigo, dan Rael yang membantu penulis dalam memberikan kritik dan saran.
13. Teman-teman “LOV”, Luli, Shifa, dan Nathasa Elsa yang selalu siap sedia membantu penulis selama perkuliahan hingga memberi motivasi untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.
14. Teman-teman perkuliahan Amel, Dita Mudya, Afdelia, Aldillah Fitri, Tri Puspita, Syafira Refora, Elian, dan Azizah Warman.
15. Sahabat-sahabat SMP - SMA, Nurul, Nana, Ami, Shilna, Bella, Jova, Fahra, Rizka, Calista, Ilma, dan Silva yang memberi motivasi penulis untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.
16. Teman-teman Manajemen UNAIR 2016 yang telah menjalani perkuliahan bersama-sama semoga kita sukses bersama di fase kehidupan selanjutnya.

Terima kasih atas segala motivasi serta bantuan yang diberikan kepada penulis. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis menerima kritik dan saran yang membangun. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan di masa mendatang.

Surabaya, April 2020

Nafilah Fauziyah Mahartin