

**KEPERCAYAAN SEBAGAI MEDIASI ANTARA *BRAND IMAGE* DAN  
*E-SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN  
APLIKASI SHOPEEFOOD PADA UMKM KULINER  
DI PURWOKERTO**

**Skripsi**



Disusun oleh

**Fahrul Husna Kusuma Arga**

**20SB1017**

**PROGRAM STUDI BISNIS DIGITAL  
FAKULTAS BISNIS DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO  
PURWOKERTO**

**2024**

**KEPERCAYAAN SEBAGAI MEDIASI ANTARA *BRAND IMAGE* DAN  
*E-SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN  
APLIKASI SHOPEEFOOD PADA UMKM KULINER  
DI PURWOKERTO**

**Skripsi**

Untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai derajat Sarjana S1  
pada Program Studi Bisnis Digital Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial



Disusun oleh

**Fahrul Husna Kusuma Arga**

**20SB1017**

**PROGRAM STUDI BISNIS DIGITAL  
FAKULTAS BISNIS DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO  
PURWOKERTO**

**2024**

ii

## PERSETUJUAN

### Skripsi

**KEPERCAYAAN SEBAGAI MEDIASI ANTARA *BRAND IMAGE* DAN  
*E-SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN  
APLIKASI SHOPEEFOOD PADA UMKM KULINER  
DI PURWOKERTO**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

**Fahrul Husna Kusuma Arga**

**20SB1017**

telah disetujui oleh dosen pembimbing Skripsi  
Pada tanggal 01 Februari 2024

**Dosen Pembimbing 1,**

**Dosen Pembimbing 2,**

**Prayoga Pribadi, S.E., M.Si.**  
**NIDN. 0624107702**

**Anisa Nur Andina, S.E., M.Si.**  
**NIDN. 0603089001**

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
untuk memperoleh gelar Sarjana Bisnis (S.Bns.)  
Tanggal 12 Februari 2024

Mengetahui,

**Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial**  
**Dekan,**

**Kaprodi Bisnis Digital**

**Dr. Yusmedi Nurfaizal, S.E., M.M.**  
**NIK. 2012.09.1.007**

**Dr. Arief Adhy Kurniawan, S.E., M.Si.**  
**NIK. 2022.10.1.039**

**PENGESAHAN**

**Skripsi**

**KEPERCAYAAN SEBAGAI MEDIASI ANTARA *BRAND IMAGE* DAN  
*E-SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN  
APLIKASI SHOPEEFOOD PADA UMKM KULINER  
DI PURWOKERTO**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

**Fahrul Husna Kusuma Arga**

**20SB1017**

Telah dipertahankan di depan dewan penguji  
Pada tanggal 12 Februari 2024

**Yusyida Munsa Idah, S.E., M.M.**  
NIDN. 0613037502

**Zanuar Rifai, S.Kom., M.MSI.**  
NIDN. 0606018904

**Prayoga Pribadi, S.E., M.Si.**  
NIDN. 0624107702

Skripsi ini telah disahkan sebagai salah satu persyaratan  
untuk memperoleh gelar Sarjana Bisnis (S.Bns.)  
Tanggal 12 Februari 2024  
Mengetahui,

**Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial  
Dekan**

**Dr. Yusmedi Nurfaizal, S.E., M.M.**  
NIK. 2012.09.1.007

## **SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN**

---

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Fahrul Husna Kusuma Arga  
NIM : 20SB1017  
Program Studi : Bisnis Digital  
Fakultas : Bisnis dan Ilmu Sosial  
Perguruan Tinggi : Universitas Amikom Purwokerto

Menyatakan bahwa Skripsi Sebagai Berikut:

Judul Skripsi : **Kepercayaan Sebagai Mediasi Antara Brand Image Dan *E-service quality* Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Shopeefood Pada UMKM Kuliner Di Purwokerto**

Dosen Pembimbing 1 : Prayoga Pribadi, S.E., M.Si  
Dosen Pembimbing 2 : Anisa Nur Andina, S.E., M.Si.

Adalah benar-benar **ASLI** dan **BELUM PERNAH** dibuat orang lain, kecuali yang diacu dalam daftar pustaka pada Skripsi ini.

Demikian pernyataan ini saya buat, apabila ini di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan penjiplakan karya orang lain, maka saya bersedia menerima **SANKSI AKADEMIK**.

Purwokerto, 01 Februari 2024

Yang menyatakan,

Bermaterai  
10000

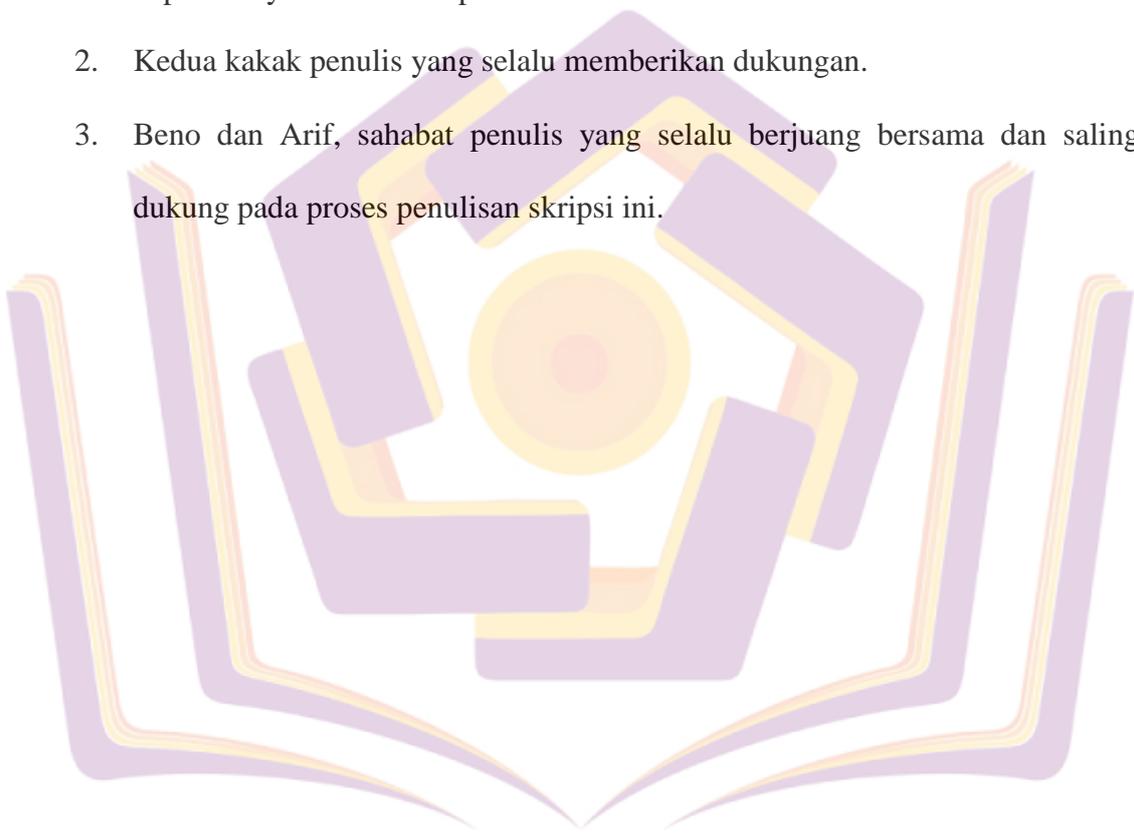
**Fahrul Husna Kusuma Arga**

NIM. 20SB1017

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati, penulis persembahkan skripsi ini dengan penuh rasa terima kasih untuk:

1. Bapak dan Ibu penulis yang telah memberi dukungan, doa, nasehat sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua kakak penulis yang selalu memberikan dukungan.
3. Beno dan Arif, sahabat penulis yang selalu berjuang bersama dan saling dukung pada proses penulisan skripsi ini.



## HALAMAN MOTTO

"Jika Anda pikir Anda sudah sempurna, maka Anda tidak akan pernah menjadi sempurna."

-Cristiano Ronaldo-



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Kepercayaan sebagai mediasi antara *Brand image* Dan *E-Service Quality* Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Shopeefood Pada UMKM Kuliner Di Purwokerto” sebagai syarat dalam menyelesaikan studi untuk menempuh gelar Sarjana Bisnis di Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial Universitas Amikom Purwokerto.

Sebagai bentuk penghargaan, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada pihak yang telah mendukung dalam proses penyelesaian skripsi ini, antara lain:

1. Bapak Dr. Berlilana, M. Kom., M.Si., selaku Rektor Universitas Amikom Purwokerto, yang telah menyediakan wadah untuk menimba ilmu.
2. Bapak Dr. Yusmedi Nurfaizal, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial Universitas Amikom Purwokerto.
3. Bapak Dr. Arief Adhy Kurniawan., S.E., M.Si. selaku Kaprodi Bisnis Digital Universitas Amikom Purwokerto
4. Bapak Prayoga Pribadi S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing 1 yang telah membantu penulis dalam mengerjakan skripsi ini.
5. Ibu Anisa Nur Andina, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing 2 yang telah membantu penulis dalam mengerjakan penulisan dengan tepat.

6. Seluruh Dosen dan Karyawan Universitas Amikom Purwokerto yang telah memberikan ilmu pengetahuan serta dukungan operasional selama masa studi berlangsung.
7. Keluarga dan seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis.
8. Teman-teman seperjuangan kelas BD20A
9. Penulis menyadari bahwa penulisan ini yang masih jauh dari kata sempurna dikarenakan keterbatasan kemampuan dan pengetahuan penulis. Besar harapan penulis, skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak yang terkait.

Purwokerto, 01 Februari 2024

Penulis