

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN APLIKASI GOBIZ  
DI BANYUMAS DENGAN KEPUASAN PELANGGAN  
SEBAGAI MEDIASI**

**Skripsi**



Disusun oleh

**Dinar Fitri Andhayani**

**20SB1009**

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

**2024**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN APLIKASI GOBIZ  
DI BANYUMAS DENGAN KEPUASAN PELANGGAN  
SEBAGAI MEDIASI**

**Skripsi**

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



Disusun oleh

**Dinar Fitri Andhayani**

**20SB1009**

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

**2024**

**PERSETUJUAN**

**Skripsi**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN APLIKASI GOBIZ  
DI BANYUMAS DENGAN KEPUASAN PELANGGAN  
SEBAGAI MEDIASI**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

**Dinar Fitri Andhayani**

**20SB1009**

telah disetujui oleh dosen pembimbing Skripsi  
Pada tanggal 17 Juli 2024

**Dosen Pembimbing 1,**

**Dosen Pembimbing 2,**

**Dr. Arief Adhy Kurniawan, S.E. M.Si.**  
**NIDN. 0618107503**

**Siti Alvi Sholikhatin, M. Kom.**  
**NIDN. 0608118904**

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
untuk memperoleh gelar Sarjana Bisnis (S. Bns.)  
Tanggal 25 Juli 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**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN APLIKASI GOBIZ  
DI BANYUMAS DENGAN KEPUASAN PELANGGAN  
SEBAGAI MEDIASI**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

**Dinar Fitri Andhayani**

**20SB1009**

Telah dipertahankan di depan dewan penguji  
Pada tanggal 25 Juli 2024

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

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

**Dr. Arief Adhy Kurniawan, S.E., M.Si.**  
**NIDN. 0618107503**

Skripsi ini telah disahkan sebagai salah satu persyaratan  
untuk memperoleh gelar Sarjana Bisnis (S. Bns.)

Tanggal 25 Juli 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 : Dinar Fitri Andhayani  
NIM : 20SB1009  
Program Studi : Bisnis Digital  
Fakultas : Bisnis & Ilmu Sosial  
Perguruan Tinggi : Universitas Amikom Purwokerto

Menyatakan bahwa Skripsi Sebagai Berikut:

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Aplikasi GoBiz di Banyumas dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Mediasi

Dosen Pembimbing 1 : Dr. Arief Adhy Kurniawan, S.E., M.Si.

Dosen Pembimbing 2 : Siti Alvi Sholikhatin, M. Kom.

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, 17 Juli 2024

Yang menyatakan,

Bermaterai 10000
---------------------

**Dinar Fitri Andhayani**  
NIM. 20SB1009

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Saya persembahkan skripsi ini kepada kedua orang tua dan kedua saudara kandung saya yang selalu menjadi pendukung nomor satu hingga berada di titik ini, serta sahabat-sahabat saya yang istimewa.



## HALAMAN MOTTO

“Untuk mencapai apa yang kamu inginkan, kamu harus terus mengejar dan berjuang menuju mereka, tetapi pada saat yang sama tetaplah menjaga diri sendiri dalam kondisi baik.” – Chanyeol EXO



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Aplikasi GoBiz di Banyumas dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Mediasi.

Skripsi ini tidak akan berhasil tanpa peran dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu ucapan terima kasih disampaikan kepada:

1. Bapak Dr. Berlilana, M. Kom., M.Si., selaku Rektor Universitas Amikom Purwokerto yang telah memberikan fasilitas kampus untuk menimba ilmu.
2. Bapak Dr. Yusmedi Nurfaizal, S.E., M.Si. selaku Dekan Program Studi Bisnis Digital Universitas Amikom Purwokerto yang telah memberikan bimbingan dan dukungan selama perkuliahan.
3. Bapak Dr. Arief Adhy Kurniawan, S.E., M.Si., selaku Kaprodi Bisnis Digital Universitas Amikom Purwokerto sekaligus sebagai dosen pembimbing 1 yang telah memberikan arahan, bimbingan serta nasihat kepada penulis.
4. Ibu Siti Alvi Sholikhatin, M.Kom., selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberikan arahan, bimbingan serta nasihat kepada penulis.
5. Seluruh dosen program studi Bisnis Digital yang sudah memberikan ilmu perkuliahan maupun ilmu nasihat kepada penulis.
6. Orang tua penulis yang telah memberikan dukungan moril, semangat dan dukungan finansial kepada penulis.
7. Rekan-rekan, responden dan pihak lainnya yang tidak bisa disebutkan oleh penulis yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kelemahan pada penelitian ini karena keterbatasan waktu dan ilmu pengetahuan penulis. Harapan penulis bahwa skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada semua pihak.

Purwokerto, 17 Juli 2024

Penulis

