

**KORELASI *E-SERVICE QUALITY*, KEPERCAYAAN, DAN PERSEPSI
RISIKO TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PENGGUNA GOPAY
(Studi Kasus Mahasiswa Universitas Amikom Purwokerto)**

Skripsi



Disusun oleh

Misbakhul Munirruddin

19SB1029

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

2026

**KORELASI *E-SERVICE QUALITY*, KEPERCAYAAN, DAN PERSEPSI
RISIKO TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PENGGUNA GOPAY
(Studi Kasus Mahasiswa Universitas Amikom Purwokerto)**

Skripsi

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



Disusun oleh

Misbakhul Munirruddin

19SB1029

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

2026

PERSETUJUAN

Skripsi

**KORELASI *E-SERVICE QUALITY*, KEPERCAYAAN, DAN PERSEPSI
RISIKO TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PENGGUNA GOPAY
(Studi Kasus Mahasiswa Universitas Amikom Purwokerto)**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Misbakhul Munirruddin

19SB1029

telah disetujui oleh dosen pembimbing Skripsi
Pada tanggal 25 Juni 2026

Dosen Pembimbing 1,

Dosen Pembimbing 2,

Dr. Melia Dianingrum, S.E., M.Si.
NIDN. 0618057702

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

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Bisnis (S.Bns.)
Tanggal 11 Juli 2026

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. 2022.10.01.039

PENGESAHAN

Skripsi

**KORELASI *E-SERVICE QUALITY*, KEPERCAYAAN, DAN PERSEPSI
RISIKO TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PENGGUNA GOPAY
(Studi Kasus Mahasiswa Universitas Amikom Purwokerto)**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Misbakhul Munirruddin

19SB1029

Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 11 Juli 2026

Dr. Yusmedi Nurfaizal, S.E., M.M.
NIDN. 0612097503

Saripermanik Budayanti, S.P., M.M
NIDN. 0600000073

Dr. Melia Dianingrum, S.E., M.Si.
NIDN. 0618057702

Skripsi ini telah disahkan sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Bisnis (S.Bns.)
Tanggal 11 Juli 2026

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 : Misbakhul Munirruddin
NIM : 19SB1029
Program Studi : Bisnis Digital
Fakultas : Bisnis dan Ilmu Sosial
Perguruan Tinggi : Universitas Amikom Purwokerto

Menyatakan bahwa Skripsi Sebagai Berikut:

Judul Skripsi : Korelasi *E-Service Quality*, Kepercayaan, Dan Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Pembelian Pengguna GoPay (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Amikom Purwokerto)

Dosen Pembimbing 1 : Dr. Melia Dianingrum S.E., M.Si.

Dosen Pembimbing 2 : Dr. Arief Adhy Kurniawan 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, 11 Juli 2026

Yang menyatakan,

Bermaterai

10000

Misbakhul Munirruddin
NIM. 19SB1029

HALAMAN MOTTO

“If you don’t take risks, you can’t create a future.”
(Jika tidak berani mengambil risiko, kamu tidak bisa menciptakan masa depan.)

– **Monkey D. Luffy**

“Hard work is worthless for those that don’t believe in themselves.”

(Kerja keras akan sia-sia bagi mereka yang tidak percaya pada diri sendiri.)

– **Naruto Uzumaki**

“Move forward with your own will.”
(Terus melangkah dengan kemauanmu sendiri.)

– **Levi Ackerman**



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Korelasi *E-Service Quality*, Kepercayaan, Dan Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Pembelian Pengguna GoPay (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Amikom Purwokerto)” dengan baik dan tepat waktu. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Bisnis Digital, Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial, Universitas Amikom Purwokerto.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Berlilana, M.Kom., M.Si. selaku Rektor Universitas Amikom Purwokerto yang telah memberikan fasilitas pendidikan tinggi di Universitas Amikom Purwokerto.
2. Bapak Dr. Yusmedi Nurfaizal, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial Universitas Amikom Purwokerto yang telah memberikan dukungan dan fasilitas dalam menunjang proses pendidikan penulis di Universitas Amikom Purwokerto.
3. Ibu Dr. Melia Dianingrum S.E., M.Si. selaku pembimbing 1 yang sudah meluangkan waktu dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

4. Bapak Dr. Arief Adhy Kurniawan, S.E., M.Si. selaku Kaprodi Bisnis Digital Universitas Amikom Purwokerto selaku pembimbing akademik selama proses perkuliahan dan selaku pembimbing 2 yang telah meluangkan waktu dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh dosen dan karyawan Universitas Amikom Purwokerto yang telah memberikan ilmu pengetahuan serta dukungan operasional selama dalam masa studi perkuliahan. Kedua orang tua dan keluarga tercinta yang selalu memberikan doa, dukungan, dan semangat.
6. Seluruh responden mahasiswa Universitas Amikom Purwokerto yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian ini.
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan karya ilmiah ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

Purwokerto, 11 Juli 2026

Penulis