

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *CUSTOMER PERCEIVED VALUE*  
TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* MELALUI *TRUST* PADA  
PENGGUNA JASA PENGIRIMAN ANTERAJA MELALUI *PLATFORM*  
TOKOPEDIA INDONESIA**

**SKRIPSI**



**ANANDA WIKU PRAPTIWI**

**NIM.141220221**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"**

**YOGYAKARTA**

**2026**

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *CUSTOMER PERCEIVED VALUE*  
TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* MELALUI *TRUST* PADA  
PENGUNA JASA PENGIRIMAN ANTERAJA MELALUI *PLATFORM*  
TOKOPEDIA INDONESIA**

**SKRIPSI**

Diajukan guna untuk memenuhi persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana  
Manajemen pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas  
Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta



**ANANDA WIKU PRAPTIWI**

**NIM.141220221**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”  
YOGYAKARTA**

**2026**