

**MODEL PENINGKATAN BEHAVIOR INTENTION MELALUI
E-TRUST BERBASIS E-SERVICE QUALITY DAN E-
SERVICE RECOVERY PADA PT POS INDONESIA**

Usulan Penelitian Skripsi

Untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai derajat Sarjana S1

Program Studi Manajemen



Disusun Oleh :

Lilik Setiyorini

Nim: 30401511984

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

S E M A R A N G

2021

PENGESAHAN

USULAN PENELITIAN SKRIPSI

**MODEL PENINGKATAN BEHAVIOR INTENTION MELALUI E-TRUST
BERBASIS E-SERVICE QUALITY DAN E-SERVICE RECOVERY PADA
PT POS INDONESIA**

Disusun Oleh:

Lilik Setiyorini

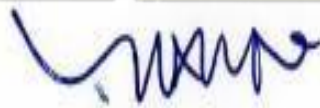
Nim: 30401511984

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya dapat diajukan dihadapan
sidang panitia ujian usulan penelitian skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, 15 januari 2021

UNISSULA
جامعته الإسلامية

Pembimbing,



Dr. Sri Hartono, SE, M.Si
NIK. 210495037

**MODEL PENINGKATAN BEHAVIOR INTENTION MELALUI E-TRUST
BERBASIS E-SERVICE QUALITY DAN E-SERVICE RECOVERY PADA
PT POS INDONESIA**

Disusun Oleh:

Lilik setiyorini

Nim: 30401511984

Telah dipertahankan di depan penguji
Pada tanggal 15 januari 2021

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing



Dr. Sri Hartono, SE, M.Si
NIK. 210495037

Penguji I



Digitally signed
by Dr. Hendar,
SE, M.Si
Date:
2021.02.05
13:07:09
+07'00'

Dr. Hendar, SE, M.Si
NIK. 210499041

Penguji II

Dr. H. Moch Zulfa, MM
NIK. 210486011

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Tanggal 15 Januari 2021

Ketua Program Studi Manajemen



Dr. Ardian Adhiatma, SE, MM.
NIK. 210499042

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Lilik Setiyorini

Nim : 30401511984

Prodi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul: "*model peningkatan behavior intention melalui e-trust berbasis e-service quality dan e-service recovery pada PT POS Indonesia*" adalah hasil karya saya sendiri.

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara mengambil atau meniru kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Saya bersedia menarik skripsi yang saya ajukan, apabila terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain yang seolah-olah tulisan saya sendiri. Saya juga bersedia bila gelar dan ijazah yang diberikan oleh universitas dibatalkan.

Semarang, 15 Januari 2021

Dosen Pembimbing

Dr. Sri Hartono, SE, M.Si

NIK. 210495037

Yang Membuat Pernyataan



Lilik Setiyorini
NIM. 30401511984

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Lilik Setiyorini
NIM : 30401511984
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Alamat : Ds. Kedungwungu Rt.03/01 Kec. Todanan Kab. Blora Jawa Tengah
No.HP/E-mail : 082242687269/ liliksetiyorini25@gmail.com

Dengan ini menyatakan karya ilmiah berupa skripsi berjudul

“Model Peningkatan Behavior Intention Melalui E-trust Berbasis E-service Quality dan E-service Recovery pada PT Pos Indonesia”

Dan menyetujuinya menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung Semarang serta memberikan hak bebas royalti non-eksklusif untuk disimpan, dialihmediakan, dikelola dalam pangkalan data, dipublikasikan di internet atau media lain untuk kepentingan akademik selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran hak cipta atau plagiarisme dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang , 15 Januari 2021



Lilik Setiyorini