

PENGARUH 3S TERHADAP ONLINE CUSTOMER
LOYALTY YANG DI MODERASI OLEH CUSTOMER
PRODUCT KNOWLEDGE (STUDI PADA ZALORA.CO.ID)

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat menempuh
Sidang Sarjana Strata 1 (S-1)

Oleh

DINA YANITA

1352174



PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA
BANDUNG

2017

**3S EFFECT ON CUSTOMER LOYALTY IN ONLINE
MODERATION BY CUSTOMER PRODUCT
KNOWLEDGE (STUDY IN ZALORA.CO.ID)**

THESIS

**In Partial Fulfilment of The Requirements for The Degree of
Bachelor of Science in Management**

**By
DINA YANITA
1352174**



**MANAGEMENT DEPARTEMENT
FACULTY OF ECONOMICS
MARANATHA CHRISTIAN UNIVERSITY
BANDUNG
2017**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Pengaruh 3S Terhadap *Online Customer Loyalty* Yang Di Moderasi Oleh *Customer Product Knowledge* (Studi Pada Zalora.co.id)” dengan baik.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna dan masih terdapat kekurangan. Untuk itu penulis membutuhkan kritik dan saran yang membangun agar kelak dapat menjadi masukan dan perbaikan di masa yang akan datang serta agar dapat menambah wawasan yang lebih luas. Penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada pihak yang telah membantu dalam penyusunan tugas akhir ini:

1. Ibu Ariessa Aprillia, S.E., M.Si., selaku dosen pembimbing yang selalu setia membantu, meluangkan waktu, mengingatkan, sabar, dan penuh pengertian dalam membimbing penulis dalam pengerjaan tugas akhir ini
2. Keluarga tercinta mama (HJ.Eneng Setiawati), bapak (H.Ade Syahmudin, BScF.) serta kakak (dr.Shinta Widyastuti dan Dian Adyanti, S.Pi., M.M.) yang selalu memberikan perhatian, kasih sayang, semangat, *support* baik berupa materi maupun moril serta selalu setia mendoakan penulis
3. Ibu Dr. Hj. Anny Nurbasari, S.E., M.P. selaku dosen wali dari semester 1 yang selalu memberikan motivasi dan arahan untuk terus meningkatkan IPK.
4. Teman-teman yang sudah membantu dalam penyebaran kuesioner Yossy Oksaviana, Adinda Putri, Rissa Andriani, Indah Hamidah, Adilla Nur Fasya, Indah Suciati, Jeannyka Aprilya, Karina Dwiarini, Metasari Oktriviany, Nadia Nihilaksmi, Silky Pentanesia dan Ghea Annisa.
5. Semua staf dan dosen pengajar yang telah memberikan ilmu selama berkuliah di Universitas Kristen Maranatha
6. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang juga telah banyak memberikan kontribusi dalam penyusunan tugas akhir ini.

Akhir kata semoga Tuhan selalu memberikan kasih, sukacita dan berkat yang berlimpah kepada semua pihak atas semua kebaikan, bantuan, dorongan yang telah diberikan. Semoga tugas akhir ini dapat berguna dan memberikan manfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Bandung, Januari 2017

Dina Yanita