

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN  
(STUDI KASUS PADA PRODUK FASHION MELALUI SITUS  
WEB ZALORA)**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat menempuh sidang sarjana  
strata (S-1)**

**Oleh**

**Nabila NovikaPutri**

**1352144**



**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA  
BANDUNG  
2016**

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY TOWARDS  
BUYING DECISION  
(CASE STUDY ON FASHION PRODUCTS THROUGH THE  
WEBSITE ZALORA)**

**A THESIS**

**In partial Fulfillment of The Requirements for The Degrees of Bachelor  
of Economics in Management**

**By**

**Nabila NovikaPutri**

**1352144**



**MANAGEMENT DEPARTMENT  
FACULTY OF ECONOMICS  
MARANATHA CHRISTIAN UNIVERSITY  
BANDUNG**

**2016**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia yang diberikan-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus pada Produk Fashion melalui Situs Web Zalora)”** dengan baik sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S1) di Program Studi Manajemen, Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung.

Saya menyadari bahwa tugas akhir skripsi ini jauh dari sempurna dan perlu perbaikan. Untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik dari pembaca dalam mewujudkan karya ilmiah yang lebih berkualitas.

Skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Prof. Ir. Armein Z.R. Langi, M.Sc., Ph.D. Selaku Rektor Universitas Kristen Maranatha Bandung
2. Dr. Drs. Mathius Tandiontong, M.M., Ak., Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung
3. Nonie Magdalena, S.E., M.Si., Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung.
4. Chandra Kuswoyo, S.E., M.T. Atas bimbingan, masukan, dukungan, serta pengarahan yang diberikan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi.
5. Segenap dosen dan staf pengajar khususnya Jurusan Manajemen Universitas Kristen Maranatha yang telah membekali pengetahuan dan ilmu kepada penulis selama mengikuti perkuliahan.
6. Ayah saya Yudi Heryanto dan ibu saya Ika Ratna tercinta, terima kasih atas doa, kasih sayang, semangat, tenaga yang tak ternilai, dukungan baik moral maupun spiritual serta kesabaran yang tiada henti-hentinya.
7. Untuk kakak saya Fadel Sepdika Putra, terima kasih atas dukungan dan bantuan selama penyusunan skripsi ini.

8. Teman-teman Manajemen angkatan 2013 tercinta terima kasih atas dukungan, kerjasama dan kebersamaan yang indah selama menempuh studi di Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung.
9. Teman-teman seperjuangan bimbingan yang selalu menemani, memberikan bantuan, dan dorongan semangat.

Akhir kata, semoga Tuhan selalu melimpahkan rahmat dan karuniaNya kepada semua pihak atas semua kebaikan dan bantuan yang diberikan. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat dan member nilai tambah serta wacana baru bagi semua pihak yang membacanya.

Bandung, Desember 2016

Nabila Novika Putri

1352144