

**PENGARUH *E-SERVQUAL* TERHADAP KESETIAAN  
KONSUMEN TOKO ONLINE LAZADA (STUDI  
KASUS PADA MAHASISWA UNIVERSITAS  
KRISTEN MARANATHA DI KOTA BANDUNG)**

**TUGAS AKHIR**

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

**Oleh  
STEVEN  
1452266**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA  
BANDUNG  
2018**

**THE INFLUENCE OF E-SERVQUAL TO CUSTOMER  
LOYALTY AT LAZADA ONLINE STORE (CASE  
STUDY ON CONSUMERS IN MARANATHA  
CHRISTIAN UNIVERSITY STUDENTS IN BANDUNG  
CITY)**

**A THESIS**

**In Partial Fulfillment of The Requirements for The Degree  
Bachelor Program In Management**

**By  
STEVEN  
1452266**



**BACHELOR PROGRAM IN MANAGEMENT  
FACULTY OF ECONOMICS  
MARANATHA CHRISTIAN UNIVERSITY  
BANDUNG  
2018**

## KATA PENGANTAR

Segala Puji Syukur kepada Tuhan yang Maha Kuasa atas berkat, rahmat, dan karuniaNya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *e-Commerce* terhadap Kesetiaan Konsumen pada toko *online* Lazada (Studi kasus pada mahasiswa-mahasiswi di Universitas Kristen Maranatha)”, dengan baik.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna dan masih terdapat kekurangan. Untuk itu, penulis sangat menghargai berbagai kritik dan saran yang membangun, yang akan sangat berguna bagi perbaikan skripsi ini, sekaligus menambah wawasan penulis untuk masa yang akan datang.

Penulis juga mengucapkan terima kasih pada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan tugas akhir ini:

1. Tuhan Yesus Kristus, yang telah memberikan berkat dan kasih karunia-Nya serta kesehatan kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik.
2. Kedua orang tua penulis, Papa Gunadi Tirta dan Mama Sim Tjhu Lan, yang penulis sayangi yang terus memberikan dukungan baik moril maupun materil serta doa yang tiada henti-hentinya kepada penulis
3. Bapak Silas Supardi selaku papa rohani saya yang bersedia memotivasi saya untuk berperilaku benar di dalam Tuhan.
4. Ibu Felicia Abednego, S.E., M.M. Selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, arahan dan motivasi selama penyusunan tugas akhir ini.
5. Stanley Margono, Evi Silvianie selaku teman yang telah bersedia membantu, memberikan semangat, dan menasehati saya dari awal perkuliahan hingga akhir perkuliahan.
6. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu memberikan dukungan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Kiranya Tuhan senantiasa melimpahkan kasih dan berkatNya kepada semua pihak atas semua kebaikan dan bantuan yang telah diberikan. Semoga tugas akhir ini dapat berguna dan memberikan nilai tambah serta wacana baru bagi semua pihak yang membacanya.

Bandung, Mei 2018

Steven