

**PENGARUH *E-MARKETPLACE* TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN DENGAN  
KEPERCAYAAN SEBAGAI  
VARIABEL MEDIASI**

**TUGAS AKHIR**

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

**Oleh**

**ANASTASYA SALMA HARDIAN**

**1552152**



**PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA  
BANDUNG  
2019**

**THE EFFECT OF E-MARKETPLACE ON  
CUSTOMER SATISFACTION WITH  
TRUST AS MEDIATION  
VARIABLES**

**THESIS**

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

**By**

**ANASTASYA SALMA HARDIAN**

**1552152**



**PROGRAM STUDY S-1 MANAGEMENT  
FACULTY OF ECONOMICS  
MARANATHA CHRISTIAN UNIVERSITY  
BANDUNG  
2019**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Allah S.W.T atas segala berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul “Pengaruh *E-Marketplace* Terhadap Kepuasan Konsumen dengan Kepercayaan sebagai Variabel Mediasi”. Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk menempuh Sidang Sarjana Strata 1 (S-1) Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna dan masih terdapat kekurangan karena keterbatasan kemampuan yang dimiliki penulis baik dalam hal pengetahuan maupun pengalaman. Namun demikian penulis telah berusaha sebaik mungkin agar tugas akhir ini selesai dan memenuhi persyaratan.

Penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan tugas akhir ini kepada:

1. Ibu Ariessa Aprillia, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah senantiasa meluangkan waktunya dalam membimbing, memberikan masukan, serta arahan yang terbaik dengan sabar sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
2. Ibu Maya Malinda, S.E., M.T., CFP®, QWP™, Ph.D. selaku dosen wali yang membantu dan memberi banyak motivasi serta perhatian selama menempuh perkuliahan.
3. Bapak Dr. Mathius Tandiontong, S.E., M.M., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
4. Bapak Dr. Jahja Hamdani Widjaja, S.E., M. M. selaku Ketua Program Studi S-1 Manajemen Universitas Kristen Maranatha.
5. Seluruh Dosen Program Studi S-1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha yang telah membekali penulis ilmu pengetahuan yang bermanfaat.
6. Kedua orang tua yaitu Ayah Willy Hardian dan Bunda Tiara Mulyani yang tidak henti-hentinya mendoakan, menyayangi, dan memotivasi penulis dalam kondisi apapun. Serta adik penulis yaitu Azzahra Salma yang telah memberikan dukungan, semangat, dan juga hiburan kepada penulis.
7. Sahabat-sahabat “Anak Mama Papah” yang telah menemani penulis saat kuliah hingga sampai menyelesaikan tugas akhir ini.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih atas segala dukungan dan bantuannya, semoga Allah S.W.T selalu melimpahkan karunianya untuk semua pihak atas kebaikannya. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis, bagi pihak lainnya dan memberikan nilai tambah serta wacana baru bagi semua pihak yang membacanya.

Bandung, Januari 2019

Anastasya Salma Hardian