

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN KONSUMEN PADA TOKO *ONLINE ZALORA*
INDONESIA**

TUGAS AKHIR

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

Oleh :
NOVITA LASMAULI
1352413



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

***THE EFFECT OF E-SERVICE QUALITY ON CONSUMER
PURCHASE DECISIONS IN ZALORA INDONESIA ONLINE
STORES***

Thesis

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

By :
NOVITA LASMAULI
1352413



***MANAGEMENT DEPARTEMENT
FACULTY OF ECONOMICS
MARANATHA CHRISTIAN UNIVERSITY
BANDUNG
2018***

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala berkat, dan hikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini dengan baik.

Adapun penyusunan tugas akhir ini, penulis menyusun dengan maksud dan tujuan untuk memenuhi tugas akhir dan melengkapi salah satu syarat kelulusan pada Fakultas Ekonomi, Program Studi Manajemen Universitas Kristen Maranatha Bandung.

Dalam usaha menyelesaikan tugas akhir ini, penulis menyadari sepenuhnya akan keterbatasan waktu, pengetahuan, dan biaya sehingga tanpa bantuan dan bimbingan dari semua pihak tidaklah mungkin berhasil dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini tidaklah berlebihan apabila penulis menghaturkan banyak terimakasih kepada yang terhormat:

1. Tuhan Yesus Kristus atas Berkat dan Karunia yang tiada hentinya sehingga saya dapat menyelesaikan kuliah beserta Tugas Akhir ini.
2. Kedua orangtua tercinta saya, Bapak Bremen Heaven Silaban dan Ibu Lydia Nainggolan yang selalu mendoakan saya setiap waktu, memberikan motivasi dukungan baik moril dan materil kepada saya dalam mengerjakan Tugas Akhir ini.
3. Tiga saudara kandung saya Yosua Obed Edom, Yesaya Obed Edom, dan Raffles Yohanes yang selalu mendoakan memberi semangat, dan membantu jika saya mengalami kesulitan dalam mengerjakan Tugas Akhir ini.
4. Bapa Cen Lu, S.E., M.B.A., M.M., selaku dosen pembimbing saya yang telah dengan sabar memberikan bimbingan, dukungan, motivasi, serta masukan-masukan yang sangat berarti dan membantu dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
5. Ibu Dini Iskandar, S.E., M.M., selaku dosen wali yang telah banyak memberikan dukungan, masukan dan ilmu-ilmu baru selama di Universitas Kristen Maranatha.
6. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen Universitas Kristen Maranatha yang sudah memberikan banyak ilmu kepada saya selama saya menjalankan studi.
7. Arlanda Syofyan yang selalu ada disaat sedih dan senang, yang paling sabar, selalu membantu dan memotivasi saya untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.

8. Kevin Eka Putra, Gifari Fadillah yang selalu memberikan arahan dalam menyelesaikan tugas akhir, dan juga memberikan dukungan hingga Tugas Akhir ini selesai.
9. Sahabat-sahabat kuliah saya Febiana Claudia, Raras Annisa putri dan Risma Maulani yang selalu menghibur saya ketika saya jenuh, dan memberikan dorongan supaya Tugas Akhir ini selesai.
10. Sahabat-sahabat saya "*Classy girls*" Mega Mulyani, Bella Holisoh, Destia Maureta, dan Vira Firliana yang menyemangati saya dan memberikan perhatian untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
11. Sahabat-sahabat saya dari Bandung *zoo* Tendi Eka, Elvan octasutira, Ari mustika, Lia Maryani, Ari Ramadan, Meisya Nadira, Muhamad Galih Sudrajat, Sandra, Iqbal, Adi, Tio, Sry Nurcahyati yang sudah menemani dan memberikan canda tawa selama saya membuat Tugas Akhir ini.
12. Kepada Seluruh Responden yang telah membantu berpartisipasi.
13. Seluruh Teman-teman Manajemen Universitas Kristen Maranatha.

Akhir kata, Semoga Tuhan Yang Maha Esa selalu memberkati dan menyertai semua pihak yang turut terlibat dalam memberikan segala dorongan, doa, dan dukungan kepada penulis dalam bentuk apapun. Kiranya Tugas Akhir ini bisa bermanfaat bagi para pembaca, dan pembaca bisa mendapatkan informasi atau wawasan yang ada dalam Tugas Akhir ini.

Bandung, Desember 2018
Penulis,

Novita Lasmauli