

**ANALISA PENGALAMAN BERBELANJA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN BISNIS *ONLINE*
(STUDI KASUS BISNIS *ONLINE* SHOPEE)**

TUGAS AKHIR

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

**Oleh
Wachlia Muthia Sanny
1552246**



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

**ANALYSIS OF SHOPPING EXPERIENCE ON ONLINE
BUSINESS CUSTOMER SATISFACTION
(ONLINE BUSINESS SHOPEE
CASE STUDY)**

THESIS

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

**By
Wachlia Muthia Sanny
1552246**



**BACHELOR PROGRAM IN MANAGEMENT
FACULTY OF ECONOMICS
MARANATHA CHRISTIAN UNIVERSITY
BANDUNG
2019**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan anugerah Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen di Universitas Kristen Maranatha Bandung. Penelitian ini berjudul “Analisa Pengalaman Berbelanja Terhadap Kepuasan Pelanggan Bisnis *Online* (Studi Kasus *Online Shop* Shopee)”, memiliki tujuan untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap *bisnis online* dengan mengukur dari sub variabel *Effort Expectancy*, *Performance Expectancy*, *Self Efficacy* dan *Trust*.

Penulis menyadari bahwa tugas penelitian ini masih jauh dari sempurna dan masih terdapat kekurangan. Segala kritik dan saran yang membangun akan penulis terima untuk perbaikan dan wawasan penulis dimasa yang akan datang .

Pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan tugas akhir ini:

1. Bapak Dr. Mathius Tandiontong, S.E., M.M., Ak., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
2. Ibu Dr. Ratna Widiastuti, M.T. dan Bapak Dr. Peter, S.E, M.T., selaku wakil dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
3. Bapak Dr. Jahja Hamdani Widjaja, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
4. Ibu Sherlywati, S.E., M.M. selaku Sekretaris Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
5. Ibu Kezia Kurniawati, S.E., M.B.A selaku dosen pembimbing yang memberikan arahan dan inspirasi dalam penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Ana Mariana, S.E., M.Si. selaku dosen wali yang telah mengarahkan dan membimbing selama peneliti menempuh perkuliahan di Universitas Kristen Maranatha.
7. Kepada kedua orang tua tercinta Lilis Juariah & Leon Janssen serta nenek Sukaesih dan kakek Tarma. Anugerah terindah memiliki kalian yang selalu memberi perhatian dan kasih sayang, sehingga penyertaannya membawa semua yang terbaik bagi penulis.

8. Kepada Bauke Van der Kooi yang selalu menjadi tempat berkeluh kesah, selalu memberikan semangat serta doa terbaik kepada penulis untuk menyelesaikan penelitian ini.
9. Kepada sahabat-sahabat saya Fina, Amel, Mega, Gaby, Intan, Fuji, Utari, Melinda, Ica, April, Ipi, Azmi, Masya, Bramy, Irsan, Iqbal, Hanif, Yos, Ega dan Egi yang senantiasa mendukung, memberikan semangat serta doa selama penyusunan penelitian ini.
10. Kepada sahabat-sahabat saya selama mengikuti kegiatan magang Alexander, Bertus, Martine, Jeff, Stefan, Niels, Eele, Mike, Pepijn, Arnoud Roelof, dan Maurice yang selalu memberikan semangat dan doa terbaik bagi penulis.
11. Teman-teman jurusan Manajemen 2015 yang telah memberikan doa sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.

Akhir kata, semoga Allah SWT selalu melimpahkan kasih dan berkatNya kepada semua pihak atas semua kebaikan, doa dan bantuan yang telah diberikan. Semoga penelitian ini dapat berguna dan memberi nilai tambah serta wawasan baru bagi semua pihak yang membacanya. Sekali lagi penulis mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya.

Bandung, Januari 2019

(Wachlia Muthia Sanny)