

**PENGARUH E-SERVICE QUALITY PADA CUSTOMER  
SATISFACTION SERTA IMPLIKASINYA PADA  
CUSTOMER LOYALTY**

**(Studi Survei Pada Mahasiswa Universitas Kristen Maranatha)**

**TUGAS AKHIR**

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

**Oleh**

**REINALDO LIMANTA RUSMIADI**

**1452903**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA  
BANDUNG  
2019**

**THE INFLUENCE OF E-SERVICE QUALITY ON CUSTOMER  
SATISFACTION AND ITS IMPLICATIONS FOR CUSTOMER  
LOYALTY**

**(Survey Study On Maranatha Christian University Students)**

**THESIS**

**In partial Fulfillment Of The Requirements For The Degree Of  
Bachelor Of Science In Management**

**By**

**REINALDO LIMANTA RUSMIADI**

**1452903**



**MANAGEMENT DEPARTEMENT  
FACULTY OF ECONOMICS  
MARANATHA CHRISTIAN UNIVERSITY  
BANDUNG  
2019**

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala berkat, anugerah, dan kasih Tuhan yang sangat begitu besar dan nyata sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh E-Service Quality Pada Perceived Value Serta Implikasinya Pada Customer Loyalty” dengan baik. Penulis menyadari bahwa menyelesaikan penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan dan petunjuk serta saran dari semua pihak yang bersangkutan.

Penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih terdapat banyak kekurangan. Penulis sangat terbuka dan menerima segala jenis kritik dan saran yang membangun sebagai bahan perbaikan dan menambah wawasan penulis dimasa yang akan datang. Dalam penyusunan skripsi ini penulis ingin berterima kasih kepada beberapa pihak yang telah membimbing, memberi dukungan, bantuan, serta doa kepada penulis dalam pembuatan skripsi ini, yaitu:

1. Tuhan Yesus Kristus, yang selama ini menjadi tempat mengadu dalam berbagai hal. Yang selalu setia mendengarkan, menemani, membimbing, melindungi, dan memberkati segala hal yang penulis lakukan, termasuk ketika menyusun skripsi.
2. Dr. Agus Aribowo, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing atas waktu yang telah diluangkan untuk arahan, bimbingan, petunjuk, nasehat, serta kesabaran dalam proses pembuatan skripsi sampai selesai.
3. Dr. Mathius Tandiontong, S.E., M.M., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
4. Dr. Ratna Widiastuti, M.T. selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi.
5. Peter, S.E., M.T. selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi.
6. Dr. Jahja Hamdani Widjaja, S.E.,M.M. selaku Ketua Jurusan Manajemen.

7. Sherlywati, S.E., M.M. selaku Sekretaris Jurusan Manajemen.
8. Yolla Margaretha, S.E., M.M. selaku Dosen Wali.
9. Seluruh Dosen Universitas Kristen Maranatha yang telah memberikan ilmu pada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
10. Kedua orang tua saya Dedi Rusmiadi dan Wong Chiu Ling yang tercinta yang telah memberikan dorongan moril dan materil yang tak ternilai dalam penyusunan skripsi ini. Yang selalu setia mendengarkan, menemani, membimbing, dan arahan dalam menyusun skripsi ini.
11. Adik saya tercinta Leonardo Limanta Rusmiadi.
12. Teman - teman yang telah memberikan dukungan dan bantuan kepada penulis.
13. Para staf tata usaha Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha yang telah memberikan pelayanan dengan baik.
14. Semua pihak yang turut membantu hingga selesainya penelitian ini. Akhir kata, semoga Tuhan selalu melimpahkan kasih dan berkat - Nya kepada semua pihak atas semua kebaikan dan bantuan yang telah diberikan. Semoga skripsi ini dapat berguna dan memberi nilai tambah serta wacana baru bagi semua pihak yang membacanya.

Bandung, Februari 2019

Reinaldo Limanta Rusmiadi