

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ELEKTRONIK  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI  
KEPUASAAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL  
MEDIASI PADA PENGGUNA APLIKASI AIRY**

**TUGAS AKHIR**

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

**Oleh  
Irfan Fadhlirahman  
1352367**



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

**THE IMPACT OF ELECTRONIC SERVICE QUALITY  
TO CUSTOMER LOYALTY THROUGH CUSTOMER  
SATISFACTION AS INTERVENING VARIABLE ON  
AIRY APPLICATION USERS**

**A Thesis**

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

**By  
Irfan Fadhlirahman  
1352367**



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

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ELEKTRONIK  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI  
KEPUASAAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL  
MEDIASI PADA PENGGUNA APLIKASI AIRY**

**TUGAS AKHIR**

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

Oleh

Irfan Fadhlrahman

1352367

Bandung, Juni 2019

Menyetujui,

(Dr. Hj. Anny Nurbasari, S.E., M.P.)

Dosen Pembimbing

Mengetahui,

Dr. Drs. Mathius Tandiontong, M.M., Ak.  
Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Drs. Jahja Hamdani Widjaja, M.M.  
Ketua Program Studi Manajemen

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama :Irfan Fadhlirahman

NRP : 1352367

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi Pada Pengguna Aplikasi Airy**

adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin/meniru dalam bentuk rangkaian kalimat, simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat/pemikiran dari penulis lain, yang saya akui sebagai tulisan saya sendiri tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh Universitas Kristen Maranatha.

Bandung, Juni 2019  
Yang memberi pernyataan,

Irfan Fadhlirahman  
NRP. 1352367

## Surat Keterangan

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini:

Nama : Irfan Fadhlirahman

NRP : 1352367

Menerapkan bahwa penelitian saya yang berjudul PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ELEKTRONIK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING SEBAGAI MEDIASI PADA PENGGUNA APLIKASI AIRY merupakan penelitian yang tidak berhubungan dengan data perusahaan melainkan responden langsung diluar perusahaan.

Demikian surat keterangan ini saya buat dengan sadar dan sejujurnya.

Bandung, 27 Juni 2019

Mengetahui,

Dosen Pembimbing,

Hormatsaya,

**Dr. Hj. Anny Nurbasari, S.E., M.P.**

**NIK: 530045**

**Irfan Fadhlirahman**

**NRP: 1352367**

## PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini.

Nama : Irfan Fadlirahman  
NRP : 1352367  
Jurusan : Manajemen

Dengan ini, saya menyatakan bahwa:

1. Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Kristen Maranatha hak bebas *royalty* non eksklusif atas laporan saya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi Pada Pengguna Aplikasi Airy”.
2. Universitas Kristen Maranatha berhak menyimpan, mengalih mediakan/ mengalih formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikan, serta menampilkan dalam bentuk *softcopy* untuk keperluan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai peneliti atau penciptanya.

Bandung, Juni 2019

Irfan Fadlirahman  
NRP. 1352367

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Allah S.W.T atas berkat dan karuniaNya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi Pada Pengguna Aplikasi Airy” dengan baik. Adapun tujuan dari penyusunan tugas akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh Sidang Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Kristen Maranatha.

Peneliti menyadari tugas akhir ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan. Segala kritik dan saran yang membangun akan peneliti terima dengan senang hati dan terbuka sebagai bahan perbaikan dan untuk menambah wawasan peneliti dimasa yang akan datang.

Penyelesaian tugas akhir ini tidak mungkin berhasil tanpa bantuan orang-orang terdekat yang memberi dorongan yang luar biasa kepada peneliti. Peneliti mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada Ibu Dr. Hj. Anny Nurbasari, S.E., M.P. atas segala bimbingan, masukan, serta penghargaan yang diberikan kepada peneliti selama penyusunan tugas akhir ini.

Dengan segala kerendahan dan ketulusan hati, peneliti ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kepada Allah SWT
2. Keluarga, kedua orang tua Moch Firman Setyadharma dan Evi Yeti Setiatin, serta adik-adik Naufal Faturahman dan Shahira Khairana yang selalu mendukung dan mendoakan hingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir.
3. Bapak Dr. Mathius Tandiontong, S.E., M.M., Ak., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung.
4. Ibu Dr. RatnaWidiastuti, S.E., M.T. selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung.
5. Bapak Dr. Drs. JahjaHamdani Widjaja, M.M. dan Sherlywati, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi dan Wakil Ketua Program Studi S-1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung.
6. Ibu Dr. Hj. Anny Nurbasari, S.E., M.P. selaku dosen pembimbing.
7. Seluruh dosen pengajar Universitas Kristen Maranatha Bandung.
8. Sahabat-sahabat seperjuangan manajemen angkatan 2011, 2012, 2013, 2014 yang namanya tidak bisa disebutkan satu-satu.
9. Keluarga ROFLOL yang namanya tidak bisa disebutkan satu-satu.
10. Keluarga Pinggir Maranatha yang namanya tidak bisa disebutkan satu-satu.
11. Teman-teman yang sudah mendukung sampai saat ini.
12. Rifa Rahmatiya yang selalu mensupport selama ini.
13. Teman seperjuangan skripsi Akbar Bintang, Adrian Lingga.

Akhir kata, semoga Tuhan selalu melimpahkan kasih dan berkatNya kepada semua pihak atas semua kebaikan dan bantuan yang telah diberikan. Semoga

tugas akhir ini dapat berguna dan memberi nilai tambah serta wawasan bagi semua pihak yang membacanya.

Bandung, Juni 2019

Irfan Fadhlirahman.