

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*
TERHADAP *E-LOYALTY*
BUKALAPAK**

TUGAS AKHIR

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

**Oleh
CANDRA
1552186**



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

***THE INFLUENCE OF E-SERVICE QUALITY
ON BUKALAPAK E-LOYALTY***

A Thesis

***In Partical Fullfillment of The Requirements for the Degree of
Bachelor Program in Management***

By
CANDRA
1552186



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

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas kasih dan karunia-Nya sehingga Tugas Akhir dapat diselesaikan oleh penulis dengan judul “PENGARUH *E-SERVQUAL* TERHADAP *E-LOYALTI* BUKALAPAK”.

Penyusunan Tugas Akhir ini ditunjukkan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen di Universitas Kristen Maranatha.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna dan masih terdapat kekurangan karena keterbatasan yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala saran dan kritik yang membangun dari semua pihak sebagai bahan perbaikan dan untuk menambah wawasan ke depannya bagi penulis.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih dan penghargaan kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus, berkat kasih karunia dan anugrahNya, kesehatan yang diberikan, hikmat dan penyertaan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik.
2. Ibu Felicia Abednego,SE.,M.M. selaku dosen pembimbing Tugas Akhir yang memberikan bimbingan, arahan kepada penulis selama menyusun Tugas Akhir
3. Ibu Nur selaku dosen wali atas bimbingan, nasihat, saran yang diberikan selama penulis selama penulis menjadi mahasiswa di Universitas Kristen Maranatha.
4. Kedua orang tua, adik, dan seluruh keluarga yang memberikan dukungan, semangat, serta doa-doanya selama penullis menyusun Tugas Akhir.
5. Teman terkasih Jane Yonathan dan keluarga yang selalu memberi semangat, dukungan dan doa selama pengerjaan Tugas Akhir.
6. Sahabat-sahabat terkasih dan seperjuangan dalam mengerjakan tugas, keluarga Mostar Studio Kevin Samuel, Christian Samuel, Cindy Septya, Budi, David

Prasetia, James Christian, Nia Daniati, Louis Yupiter, Timotius Lubech, Irene Chandra, Pieter Yonathan yang selalu memberikan dukungan, semangat kepada penulis selama penyusunan Tugas Akhir.

7. Keluarga Seiman dan teman-teman Army Of God GMS Bandung, teman-teman PAW GMS Bandung, temen-temen coach Maranatha 7 GMS Bandung yang selalu mendukung, mendoakan, dan memberikan semangat selama pengerjaan Tugas Akhir.

Akhir Kata, semoga Tuhan Yesus Kristus selalu melimpahkan kasih dan ragmat-Nya kepada semua pihak atas kebaikan dan banuan yang telah diberikan. Semoga Tugas Akhir dapat berguna dan memberi nilai tambah bagi semua pihak yang membacanya.

Bandung, Mei 2019

Candra