

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (SURVEI  
PADA PELANGGAN SHOPEE INDONESIA)**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan untuk memenuhi persyaratan akademik dalam mencapai  
gelar Strata satu pada Fakultas Ekonomi dan Program Studi  
Manajemen Universitas Kristen Maranatha**

**Oleh**

**MUHAMMAD RADIFAN WIBISONO**

**1452297**



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

**2020**

**IMPACT OF E-SERVICE QUALITY ON CUSTOMER  
LOYALTY (SURVEY ON CUSTOMER  
SHOPEE INDONESIA)**

**A Thesis**

**In partial fulfillment of the requirements to achieve a Bachelor  
degree at Faculty Economics and Management Study  
Program at the Maranatha Christian University**

**By**

**MUHAMMAD RADIFAN WIBISONO**

**1452297**



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

**2020**

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena berkat berkah, rahmat dan hidayah-Nya yang senantiasa dilimpahkan pada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Shopee)” sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi jurusan Manajemen Universitas Kristen Maranatha.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak dapat terselesaikan tanpa dukungan dari berbagai pihak baik moril maupun materil. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada semua pihak yang telah mendukung dan membantu dalam penyusunan skripsi ini, terutama kepada:

1. Prof. Ir. Sri Widiyanto, M.Sc., Ph.D., IPU. Sebagai Rektor Universitas Maranatha.
2. Tan Ming Kuang, S.E., M.Si., Ak., Ph.D. Sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Imelda Junita, S.E., M.T. Sebagai Wakil Dekan Bidang Akademik.
3. Dr. Drs. Jahja Hamdani Widjaja, M.M. Sebagai Ketua Program Sarjana Manajemen dan Rully Arlan Tjahyadi, S.E., M.Si. Sebagai Sekretaris Program Sarjana Manajemen.
4. Kartika Imasari Tjiptodjojo, S.E., M.M. Selaku pembimbing dalam penyusunan tugas akhir yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dalam pelaksanaan tugas akhir sehingga penulis dapat menyelesaikan dan menyusun tugas akhir dengan baik.

5. Martalena, S.E., M.M. Selaku dosen wali yang telah banyak mendukung selama masa perkuliahan dalam mencapai tujuan.
6. Seluruh Dosen Universitas Kristen Maranatha atas ilmu yang telah diberikan dan Staf Akademik yang telah banyak membantu penulis.
7. Seluruh jajaran Tata Usaha prodi Manajemen Universitas Kristen Maranatha yang telah membantu selama masa perkuliahan.
8. Orang tua tercinta Bapa Hera Aries Santausa dan Ibu Ria Radianah yang selalu memberikan doa, dukungan, serta segala pengorbanan dan kerja kerasnya sehingga saya dapat menyelesaikan program studi S-1.
9. Kaka kandung saya Putri Erlinda Rahmawati, adik kandung saya Muhammad Rizki Maulana dan kaka ipar saya Fachrul Rozy yang selalu mendoakan dan mendukung segala kerja keras saya selama ini.
10. Raisya Sania Putri yang telah mendampingi, mendukung dan mendoakan saya selama ini dalam mengejar cita – cita dan impian saya.
11. Mochamad Yusa Firdaus, S.Ip. yang telah membantu dan memberikan saran dalam persiapan sidang sarjana saya.
12. Fickry Madya Oktavian Hadi yang telah membantu dalam persiapan sidang sarjana saya.
13. Johan Jeremia Stevanus, S. Ak. yang telah membantu dan memberikan saran dalam pengerjaan tugas akhir saya.
14. Muhammad Jauharrudin Sidik Saputra, S. M. yang telah membantu dan memberikan saran dalam pengerjaan tugas akhir saya.

15. Komunitas Trooper Indonesia yang telah mendukung dalam penyelesaian masa perkuliahan saya.
16. Teman – teman Manajemen Pemasaran dan seluruh mahasiswa ekonomi Angkatan 2014 Universitas Kristen Maranatha atas segala bantuan dan dukungan selama masa perkuliahan.

Akhir kata, semoga Tuhan selalu melimpahkan berkat dan rahmat-Nya kepada semua pihak atas semua kebaikan dan bantuan yang telah diberikan. Semoga penelitian ini dapat berguna dan memberikan nilai tambah serta wawasan baru bagi semua pihak yang membacanya.

Bandung, Oktober 2020

**Muhammad Radifan Wibisono**

**NRP: 1452297**

