

**PENGARUH EMOTIONAL EXPERIENCE TERHADAP  
LOYALITAS : E-WOM SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**  
(Studi Kasus Pelanggan Tokopedia di Kota Bandung dan Kota Cimahi)

**TUGAS AKHIR**

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

**Oleh  
DEDI DARMAWAN  
1652132**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA**

**BANDUNG  
2021**

**THE INFLUENCE OF EMOTIONAL EXPERIENCE ON  
LOYALTY : E-WOM AS A MEDIATION VARIABLE  
(Case Studies of Tokopedia Customers in Bandung City and Cimahi City)**

**A Thesis**

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

**By  
Dedi Darmawan  
1652132**



**BACHELOR PROGRAM IN MANAGEMENT  
FACULTY OF BUSINESS  
MARANATHA CHRISTIAN UNIVERSITY  
BANDUNG  
2021**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul “Pengaruh Emotional Experience Terhadap Loyalitas : E-WOM Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus Pelanggan Tokopedia di Kota Bandung dan Kota Cimahi)”. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan baik secara materi maupun dalam cara penyajiannya, hal ini dikarenakan keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna memperbaiki kekurangan dalam skripsi ini sebagai bahan perbaikan di masa yang akan datang.

Pada kesempatan ini penulis juga mengucapkan terimakasih kepada pihak yang telah memotivasi dan membantu baik selama masa perkuliahan maupun saat penyusunan skripsi ini khususnya kepada :

1. Bapak Rully Arlan Tjahyadi, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi yang disela kesibukannya senantiasa membimbing serta memberikan masukan, kritik, dan saran yang membangun untuk penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Bapak Prof. Ir. Sri Widiyantoro, M.Sc., Ph.D., IPU., selaku Rektor Universitas Kristen Maranatha.
3. Bapak Tan Ming Kuang, S.E., M.Si., Ak., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Kristen Maranatha.
4. Bapak Dr. Jahja Hamdani Widjaja. S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Kristen Maranatha.
5. Ibu Kezia Kurniawati Nursalin, S.E., MBA., selaku dosen wali yang telah menjadi orang tua penulis selama di kampus dan senantiasa memberikan bimbingan dan dukungan kepada penulis.
6. Dosen Program Studi Manajemen yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan, motivasi, dan pelajaran hidup yang berharga bagi penulis.

7. Kedua orang tua tercinta, Papa Asep Saepudin dan Mama Ai Hayati yang selalu memberikan kasih sayang, dukungan moril maupun materiil, serta doa-doa yang selalu mengiringi kelancaran hingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan hingga selesai.
8. Adik tercinta, Zahra Reva Septianti yang selalu memberikan doa dan motivasi untuk penulis.
9. Intan Nadia Sacharesa sebagai rekan terbaik dan penyemangat yang selalu menemani keseharian penulis khususnya dalam pembuatan skripsi ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dalam penyelesaian skripsi.

Akhir kata dengan segala kerendahan hati penulis ucapkan terimakasih yang tidak terhingga pada semua pihak yang terlibat dengan harapan semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Semoga Allah SWT memberikan balasan atas kebaikannya yang telah diberikan kepada penulis.

Bandung, Juli 2021

Penulis,



(Dedi Darmawan)