

**PENGUJIAN KUALITAS PRODUK DAN JASA
PENGIRIMAN SEBAGAI VARIABEL ANTESEDEN
KEPUASAN PELANGGAN DI SHOPEE INDONESIA**

TUGAS AKHIR

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

**Oleh:
LANI FETRISIA
1652164**



**PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA
BANDUNG
2021**

**THE ANALYZING OF PRODUCT QUALITY AND
DELIVERY SERVICE AS ANTESEDENT VARIABLE
OF CUSTOMER SATISFACTION IN SHOPEE
INDONESIA**

A THESIS

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

**By
LANI FETRISIA
1652164**



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

KATA PENGANTAR

Penelitian ini berjudul Pengujian Kualitas Produk dan Jasa Pengiriman Sebagai Variabel Antecedent Kepuasan Pelanggan di Shopee Indonesia. Penelitian ini dilakukan salah satunya yaitu untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S-1) di Program Studi S-1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha. Penulis menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini jauh dari kata sempurna dan juga banyak sekali kekurangan dikarenakan keterbatasan kemampuan penulis.

Dalam proses penulisan Tugas Akhir ini tentunya penulis mendapat bantuan dari banyak pihak yang sudah mendukung serta membimbing penulis. Kasih yang tulus, penghargaan, dan ucapan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus untuk penyertaannya dan kebaikan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir.
2. Kedua orang tua (Ahim Herdianto dan Herwati Suhardi) yang saya sayangi dan cintai yang selalu memberikan semangat, doa, dukungan, serta segala pengorbanan dan kerja kerasnya sehingga saya dapat menyelesaikan program studi S-1.
3. Yudi Wibowo dan Yogie Wibowo sebagai koko saya yang telah membantu memberikan saran, menyemangati, mengingatkan, dan memberi doa kepada saya sehingga dapat menyelesaikan program studi S-1.
4. Ibu Ariessa Aprillia, S.E., M.Si., sebagai pembimbing yang telah memberikan masukan, saran, dan bimbingan yang sangat membantu untuk membimbing penulis dalam pelaksana Tugas Akhir sehingga penulis dapat menyelesaikan dan menyusun Tugas Akhir dengan sebaik mungkin.

5. Dra. Asni Harianti, M.Si. sebagai Dosen Wali yang selalu memberikan dukungan dan semangat untuk penulis selama kuliah.
6. Bapak Tan Ming Kuang, S.E., M.Si., Ak., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Marantha.
7. Bapak Dr. Jahja Hamdani Widjaja, S.E., M.M, selaku Ketua Program Studi S-1 Manajemen Universitas Kristen Marantha.
8. Giovandi Ciputra, S.M, sebagai penyemangat, memberikan dukungan, dan memeberikan ketenangan bagi penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
9. Sahabat- sahabat saya Melyan, Shela, Devi, Diva, Zamara, dan Tabita yang selalu memberi semangat dan tawa, serta selalu membantu saya disaat saya kesulitan dalam mengerjakan Tugas Akhir.
10. Seluruh Dosen Program Studi S-1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha yang telah mendidik saya.

Akhir kata semoga semua pihak yang membantu saat perkuliahan dan penyusunan Tugas Akhir ini dapat berkat yang melimpah dari Tuhan Yesus Kristus. Kiranya penelitian ini dapat menyenangkan hati Tuhan dan menjadi berkat dan manfaat bagi pihak lain yang membutuhkan.

Bandung, Februari 2021



Lani Fetrisia