

**PENGARUH KUALITAS E-SERVICE TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN STUDI PADA  
TOKOPEDIA DI UNIVERSITAS KRISTEN  
MARANATHA BANDUNG**

**TUGAS AKHIR**

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

**Oleh  
RESA SARIP HIDAYAT  
1652167**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA  
BANDUNG  
2021**

**THE EFFECT OF E-SERVICE QUALITY ON CUSTOMER  
LOYALTY STUDY AT TOKOPEDIA IN MARANATHA  
CHRISTIAN UNIVERSITY BANDUNG**

**A Thesis**

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

**By  
RESA SARIP HIDAYAT  
1652167**



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

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas penyertaannya sehingga tugas akhir ini yang berjudul “Kualitas E-Service Terhadap Loyalitas Pelanggan Studi Pada Tokopedia di Universitas Kristen Maranatha Bandung” dapat terselesaikan. Penelitian ini dilakukan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana (S-1) pada Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam penelitian ini, maka untuk kritik dan saran akan penulis terima sebagai bahan perbaikan dan untuk menambah wawasan kepada penulis di masa yang akan datang.

Dengan kerendahan dan ketulusan hati penulis juga ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang sudah ikut berkontribusi dalam penelitian ini.

1. Keluarga tercinta, untuk Bapak (Alm) Yoyon Sumaryon, untuk Mamaku Mama Lani Eliana, Kakak-kakakku tercinta, untuk Ci Fanny dan Ci Nita, dan untuk Keponakan-keponakan engku, Michael, Gibran, Michelle, dan Meira yang selalu memberikan Doa, Dukungan dan Penyemangat dalam menyelesaikan pengerjaan tugas akhir ini dari awal hingga selesai.
2. Bapak Tan Ming Kuang, S.E., M.Si., Ak., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
3. Ibu Imelda Junita, S.E., M.T., selaku Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
4. Bapak Dr. Drs. Jahja Hamdani Widjaja, M.M., selaku Ketua Program Sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
5. Bapak Rully Arlan Tjahyadi, S.E., M.Si., selaku Sekretaris Program Studi S1 Manajemen Universitas Kristen Maranatha.
6. Ibu Dra. Asni Harianti, M.Si., selaku Dosen Wali yang selalu memberikan arahan, bimbingan, mendukung dan memotivasi dari awal kuliah.
7. Ibu Felicia Abednego, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing yang selalu membimbing, memotivasi, menyemangati, sabar, dan mendukung saat membuat pengerjaan Tugas Akhir.
8. Seluruh Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan ilmu yang tidak terbatas selama kuliah di Universitas Kristen Maranatha.
9. Untuk Sahabat Chris, dan Rifaldo selalu menyemangati, memotivasi dan mendukung dalam membuat penulisan Tugas Akhir.
10. Teman-temanku Arya, Andreas, Vincent, Anastasia, Putri dan teman-teman lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu terima kasih atas bantuan dan kebersamaanya selama kuliah di Universitas Kristen Maranatha.

Bandung, 2 Februari 2021



Resa Sarip Hidayat