

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN E-COMMERCE SHOPEE
(Pada Mahasiswa Universitas Kristen Maranatha Yang
Menggunakan Shopee)**

DRAFT TUGAS AKHIR

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

Oleh

Khaleb Lamhot Parulian Tampubolon

1652324



**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA
BANDUNG
2021**

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala berkat, kasih, dan penyertaanNya yang menuntun penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.

Penyusunan tugas akhir ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh pendidikan dalam program strata (S1) pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung. Adapun judul dari tugas akhir ini adalah **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN E-COMMERCE SHOPEE (Pada Mahasiswa Universitas Kristen Maranatha Yang Menggunakan Shopee)”**.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna dan masih terdapat kekurangan. Segala kritik dan saran yang membangun akan penulis terima dengan hati terbuka sebagai bahan perbaikan dan untuk menambah wawasan penulis di masa yang akan datang.

Dengan tersusunnya tugas akhir ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang selalu menyertai penulis dalam mengerjakan tugas akhir ini, serta kasih karunia dan berkat yang melimpah kepada penulis.
2. Mama dan Papa yang selalu memberikan semangat, dukungan, motivasi, serta selalu mendoakan selama penulis mengerjakan tugas akhir.
3. Kak Iching, Bang Sasco, Kak Icha, dan Dedek Iyen yang selalu memberi dukung serta nasehat kepada penulis dan juga Abang Eben serta Dede Aoris yang terus memberikan semangat kepada penulis dalam mengerjakan tugas akhir.
4. Bapak Cen Lu, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan memberikan ilmunya kepada penulis dalam penyelesaian tugas akhir ini.
5. Bapak Tan Ming Kuang, S.E., M.Si., Ak., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung.
6. Bapak Dr. Jahja Hamdani, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi S-1 Manajemen Universitas Kristen Maranatha Bandung.
7. Bapak Rully ArlanTjahyadi, S.E., M.Si., selaku Sekertaris Program Studi S-1 Manajemen Universitas Kristen Maranatha Bandung.
8. Bapak Surya Setyawan, S.E., M.Si., selaku dosen wali saya yang selalu membantu selama masa kuliah.
9. Seluruh dosen pengajar di Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung yang telah banyak memberikan ilmu dan pengajaran selama masa perkuliahan.

10. Seluruh Staff yang bekerja di Universitas Kristen Maranatha Bandung yang telah membantu selama masa studi peneliti.
11. Cahaya Panjaitan, Dandi Haloho, Boike Nainggolan, Bam, Jelbin, Tulus Hth, Toni S, Sadi K, Bintang Stg, Rizki Setiawan, Desy Ginting, Ayu, Jerry, bang Yanes, kak Maryati, Jack, Jonny, Jose, Kak Fiony, Ade, Monik, Winda, dan Bang Roy selaku teman penulis yang selalu memberikan semangat, dukungan, bantuan, dan menemani dikala suka dan duka selama masa studi peneliti di Universitas Kristen Maranatha Bandung.
12. Pihak-pihak lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu atas bantuan yang diberikan baik secara langsung maupun tidak langsung. Semoga Tuhan selalu menyertai dan memberkati kalian yang telah membantu peneliti, dan semoga penelitian ini dapat berguna bagoi seluruh pihak yang membacanya.
13. Upstair, Beerpoint, Backroom, Shelter, 83, Gemi, Southbank, Aceng, Aden sebagai tempat peneliti menghilangkan penat dan suntuk saat mengerjakan Tugas Akhir.



Bandung, Mei 2021

Penulis
(Khaleb L P Tampubolon)