

**PENGARUH KUALITAS E-LAYANAN TERHADAP MINAT BELI
ULANG MELALUI KEPERCAYAAN PELANGGAN SEBAGAI
INTERVENING PADA PRODUK FESYEN DI
*E-COMMERCE SHOPEE***

**(Survei pada Mahasiswa Angkatan 2017-2020 Program Studi Manajemen
Universitas Buana Perjuangan Karawang)**

***THE EFFECT OF E-SERVICE QUALITY TOWARD REPURCHASE
INTENTION THROUGH CUSTOMER TRUST AS INTERVENING
IN FASHION PRODUCTS IN COMMERCE SHOPEE***

***(Survey of 2017-2020 Class of Students in the Management Study
Program at the University of Buana Perjuangan Karawang)***



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG
KARAWANG
TAHUN 2021**

**PENGARUH KUALITAS E-LAYANAN TERHADAP MINAT BELI
ULANG MELALUI KEPERCAYAAN PELANGGAN SEBAGAI
INTERVENING PADA PRODUK FESYEN DI
*E-COMMERCE SHOPEE***

**(Survei pada Mahasiswa Angkatan 2017-2020 Program Studi Manajemen
Universitas Buana Perjuangan Karawang)**

***THE EFFECT OF E-SERVICE QUALITY TOWARD REPURCHASE
INTENTION THROUGH CUSTOMER TRUST AS INTERVENING
IN FASHION PRODUCTS IN COMMERCE SHOPEE***

***(Survey of 2017-2020 Class of Students in the Management Study
Program at the University of Buana Perjuangan Karawang)***

Oleh
MELATI
17416261201290

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Manajemen**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG
KARAWANG
TAHUN 2021**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Melati

NIM : 17416261201290

Tanda Tangan :



Tanggal : 28 September 2021

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Disusun oleh:

Nama : Melati

NIM : 17416261201290

Judul : Pengaruh Kualitas E-Layanan Terhadap Minat Beli Ulang Melalui Kepercayaan Pelanggan Sebagai Intervening Pada Produk Fesyen di E-Commerce Shopee (Survei pada Mahasiswa Angkatan 2017-2020 Prodi Manajemen Universitas Buana Perjuangan Karawang)

Menyetujui,

Pembimbing Utama,



Dr. Uus MD Fadli, S.E., M.M.

NIDN. 0425016302

Pembimbing Pendaamping,



Laras Ratu Khalida, S.ST., M.M.

NIDN. 0421109201

Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Buana Perjuangan Karawang
Koordinator Program Studi



Citra Savitri, S.E., M.M.

NIDN. 0214088301

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Melati
NIM : 17416261201290
Program Studi : S1-*Manajemen*
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas E-Layanan Terhadap Minat Beli Ulang Melalui Kepercayaan Pelanggan Sebagai Intervening Pada Produk Fesyen Di *E-Commerce* Shopee (Survei Pada Mahasiswa Angkatan 2017-2020 Prodi *Manajemen* Universitas Buana Perjuangan Karawang)

DEWAN PENGUJI SKRIPSI

Nama	Tanda-Tangan	Tanggal
Penguji 1 : Dr. Uus MD Fadli, S.E., M.M	()	28/9/2021
Penguji 2 : Laras Ratu Khalida, S.ST.,M.M	()	18/11/2021
Penguji 3 : Neni Sumarni, S.E.,M.M	()	18/11/2021

Karawang, 28 September 2021

Mengetahui,

Dekan,

Koordinator Program Studi,



Dr. Budi Rismayadi, S.E., M.M
NIDN. 0424127301



Citra Savitri, S.E., M.M
NIDN. 0214088301

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Melati
NIM : 17416261201290
Program Studi : S1-Manajemen
Tahun Akademik : 2021/2022

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul:

**PENGARUH KUALITAS E-LAYANAN TERHADAP MINAT BELI
ULANG MELALUI KEPERCAYAAN PELANGGAN SEBAGAI
INTERVENING PADA PRODUK FESYEN DI E-COMMERCE SHOPEE
(Survei pada Mahasiswa Angkatan 2017-2020 Program Studi Manajemen
Universitas Buana Perjuangan Karawang)**

Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Karawang, September 2021



**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Buana Perjuangan Karawang, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Melati
NIM : 17416261201290
Program Studi : SI-Manajemen
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Jenis Karya : Skripsi

demı pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Buana Perjuangan Karawang **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

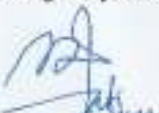
"Pengaruh Kualitas E-Layanan terhadap Minat Beli Ulang melalui Kepercayaan Pelanggan sebagai Intervening pada Produk Fesyen Di *E-Commerce* Shopee" (Survei pada Mahasiswa Angkatan 2017-2020 Program Studi Manajemen Universitas Buana Perjuangan Karawang)"

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Buana Perjuangan Karawang berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Karawang
Pada tanggal : 28 September 2021

Yang menyatakan


(*Melati*)
vi

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT beserta junjungan-Nya Nabi Muhammad SAW, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukandalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Buana Perjuangan Karawang.

Pada kesempatan ini, penulis memberikan penghargaan setinggi-tingginya dan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada Dr. Uus MD Fadli, Ir., S.E, M.M., selaku pembimbing utama dan Laras Ratu Khalida, S.ST.,M.M., selaku pembimbing pendamping yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan selama ini serta motivasi kepada penulis yang kemudian membuka cakrawala berpikir penulis.

Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ir. H. Iman Sumantri selaku Ketua Yayasan Buana Pangkal Perjuangan Karawang.
2. Dr. H. Dedi Mulyadi, S.E., M.M. selaku Rektor Universitas Buana Perjuangan Karawang.
3. Dr. Budi Rismayadi, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Buana Perjuangan Karawang.
4. Citra Savitri, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Buana Perjuangan Karawang.
5. Pihak PT. Shopee Internasional Indonesia yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan.
6. Kepada seluruh Dosen dan Staf serta pihak-pihak lainnya yang membantu penulisan skripsi, penulis ucapkan banyak terima kasih.

7. Kepada para teman dan sahabat mahasiswa yang telah memberikan motivasi dan kerjasama yang baik sehingga penulisan skripsi ini dapat berjalan dengan lancar dan sesuai yang diharapkan.
8. Terakhir kepada orang tua dan adik-adik tercinta, merupakan bagian kebahagiaan tersendiri yang telah banyak mendorong semangat dan motivasi kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan pada waktunya.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

