

**PENGARUH PROMOSI DAN *E-SERVICE QUALITY*
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SHOPEEPAY
(Survei Pada Pengguna ShopeePAY Di Alfamart CBP Galuhmas Karawang)**

***THE EFFECT OF PROMOTION AND E-SERVICE QUALITY
ON SHOPEEPAY CUSTOMER SATISFACTION
(Survey of ShopeePAY Users At Alfamart CBP Galuhmas Karawang)***

Oleh

Desi Komala Sari
17416261201389



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

**PENGARUH PROMOSI DAN *E-SERVICE QUALITY*
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SHOPEEPAY
(Survei Pada Pengguna ShopeePay Di Alfamart CBP Galuhmas Karawang)**

***THE EFFECT OF PROMOTION AND E-SERVICE QUALITY
ON SHOPEEPAY CUSTOMER SATISFACTION
(Survey of ShopeePay Users At Alfamart CBP Galuhmas Karawang)***

Oleh
Desi Komala Sari
17416261201389

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 : Desi Komala Sari

NIM : 17416261201389

Tanda Tangan :



Tanggal : 17 Desember 2021



LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Disusun oleh:

Nama : Desi Komala Sari
NIM : 17416261201389
Judul : Pengaruh Promosi Dan *E-Service Quality* Terhadap Kepuasan Pelanggan Shopeepay (Survei Pada Pengguna Shopeepay Di Alfamart CBP Galuhmas Karawang)

Menyetujui,

Pembimbing Utama,



Hj. Netti Nurlenawati, Ir., M.M
NIDN. 0017016101

Pembimbing Pendamping,



Flora Patricia Angela, S.E., M.M
NIDN. 0429078202

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 : Desi Komala Sari
NIM : 17416261201389
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Promosi Dan *E-Service Quality* Terhadap Kepuasan Pelanggan ShopeePay (Survei Pada Pengguna ShopeePay Di Alfamart CBP Galuhmas Karawang)

PEMBIMBING DAN DEWAN PENGUJI SKRIPSI

Pembimbing Utama : Hj. Netti Nurlenawati, Ir., M.M (.....)

Pembimbing Pendamping : Flora Patricia Angela, S.E., M.M (.....)

Penguji : Dexi Triadinda, S.E., M.M (.....)



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 : Desi Komala Sari
NIM : 17416261201389
Program Studi : Manajemen
Tahun Akademik : 2021/2022

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

**“PENGARUH PROMOSI DAN *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN SHOPEEPAY
(Survei Pada Pengguna ShopeePay Di Alfamart CBP Galuhmas 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, 17 Desember 2021



SAETERNAL
KAMPUS
070716261201389-2021
(Desi Komala Sari)

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

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

Nama : Desi Komala Sari
NIM : 17416261201389
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Jenis Karya : Skripsi

demi 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 PROMOSI DAN *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN SHOPEEPAY
(Survei Pada Pengguna ShopeePay Di Alfamart CBP Galuhmas Karawang)**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Buana Perjuangan Karawang berhak menyimpan, mengalih media/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 : 17 Desember 2021

Yang menyatakan



(Desi Komala Sari)

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 dilakukan dalam 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 Hj. Netti Nurlenawati, Ir., M.M, selaku pembimbing utama dan Flora Patricia Angela, S.E., 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. Kepada seluruh Dosen dan Staf serta pihak-pihak lainnya yang membantu penulisan skripsi, penulis ucapkan banyak terima kasih.
6. Kepada kedua Orang tua yang saya sayangi dan tercinta, yaitu Bapak Waluyo dan Ibu Uti yang selalu memberi dukungan, materil, nasehat dan do'a agar diberikan kelancaran dalam perkuliahan awal hingga skripsi ini dapat diselesaikan pada waktunya.

7. Kepada para teman dan sahabat mahasiswa yang telah memberikan motivasi dan kerja sama yang baik sehingga penulisan skripsi ini dapat berjalan dengan lancar dan sesuai yang diharapkan.

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.

Karawang, 17 Desember 2021

