

PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *E-CUSTOMER LOYALTY* MELALUI *E-CUSTOMER SATISFACTION* PADA TOKO PSHOP DI MARKETPLACE SHOPEE

***THE EFFECT OF E-SERVICE QUALITY ON THE E-CUSTOMER LOYALTY THROUGH E-CUSTOMER SATISFACTION AT PSHOP STORE IN MARKETPLACE SHOPEE
(CASE STUDY OF CUSTOMER AT THE PSHOP STORE)***

Oleh

Putri Apriyanti

17416261201410

SKRIPSI

Diajukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen
Pada UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG



FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG
KARAWANG
Tahun 2022

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Putri Apriyanti

NIM : 17416261201410

Tanda Tangan :



Tanggal : 24 Juli 2022



LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Disusun oleh:

Nama : Putri Apriyanti

NIM : 17416261201410

Judul : Pengaruh *E-service Quality* terhadap *E-customer Loyalty* melalui
E-customer Satisfaction pada Toko Pshop di marketplace Shopee

Menyetujui,

Pembimbing Utama,



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

Pembimbing Pendamping,



Wike Pertiwi, SE., M.M.
NIDN. 0419068704

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



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

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Putri Apriyanti

NIM : 17416261201410

Judul : Pengaruh *E-service Quality* terhadap *E-customer Loyalty* melalui *E-customer Satisfaction* pada Toko Pshop di marketplace Shopee

DEWAN PENGUJI SKRIPSI

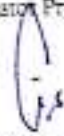
Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Penguji 1: Dr. H. Sihabudin, SE., M.M	()	()
Penguji 2: Dr. Citra Savitri, S.E., MLM	()	()
Penguji 3: Santi Perdiwi Hari Sumi, S.E., M.M	()	()

Karawang, 04 April 2022

Mengetahui,

Dekan,

Dr. Budiman, S.E., M.M
NIDN. 0424127301
Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Karawang

Koordinator Program Studi,

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

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Putri Apriyanti
NIM : 17416261201410
Program Studi : Manajemen
Tahun Akademik : 2021

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

"PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *E-CUSTOMER LOYALITY* MELALUI *E-CUSTOMER SATISFACTION* PADA TOKO PSHOP DI MARKETPLACE SHOPEE"

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Karawang, 24 Juni 2022


(Putri Apriyanti)

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Putri Apriyanti
NIM : 17416261201410.
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 *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *E-CUSTOMER LOYALTY* MELALUI *E-CUSTOMER SATISFACTION* PADA TOKO PSHOP DI MARKETPLACE SHOPEE”

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 : 24 Juni 2022

Yang menyatakan

(Putri Apriyanti)

