

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN
PELANGGAN (STUDI PADA PELANGGAN APLIKASI VIDIO)**

***THE EFFECT OF E-SERVICE QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY
MEDIATED BY CUSTOMER SATISFACTION (STUDY ON VIDEO
APPLICATION CUSTOMERS)***

Oleh

Hanapiah Halimatu Sya'diah

21416261201255

TUGAS AKHIR

Non Skripsi



PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG

TAHUN 2025

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN
PELANGGAN (STUDI PADA PELANGGAN APLIKASI VIDIO)**

***THE EFFECT OF E-SERVICE QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY
MEDIATED BY CUSTOMER SATISFACTION (STUDY ON VIDEO
APPLICATION CUSTOMERS)***

Oleh

Hanapiah Halimatu Sya'diah

21416261201255

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen



PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG

TAHUN 2025

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Hanapiah Halimatu Sya'diah

NIM : 21416261201255

Tanda Tangan :

Tanggal : 28 April 2025

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Disusun Oleh :

Nama : Hanapiah Halimatu Sya'diah

NIM : 21416261201255

Judul : Pengaruh E-Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan yang Dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Aplikasi Vidio)

Menyetujui,

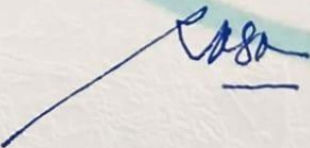
Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,


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


Syifa Pramudita Faddila, S.ST., M.KM., M.M.
NIDN. 0405059303

KARAWANG
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Buana Perjuangan Karawang
Ketua Program Studi


H. Suroso, S.E., M.M.
NIDN. 0402107707

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh :

Nama : Hanapiah Halimatu Sya'diah

NIM : 21416261201255

Program Studi : Manajemen

Judul Tugas Akhir : Pengaruh E-Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan yang Dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Aplikasi Vidio)

DEWAN PENGUJI TUGAS AKHIR

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Penguji 1 : Dr. Citra Savitri, S.E., M.M.	(.....)	(6/5/2025)
Penguji 2 : Dexi Triadinda, S.E., M.M.	(.....)	(6/5/2025)

Karawang, 28 April 2025

KARAWANG

Mengetahui,

Dekan,

Ketua Program Studi,

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

H.Suroso, S.E., M.M.
NIDN. 0402107707

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : Hanapiah Halimatu Sya'diah

NIM : 21416261201255

Program Studi : Manajemen

Tahun Akademik : 2024/2025

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

**“PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN (STUDI PADA
PELANGGAN APLIKASI VIDIO)”**

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Karawang, 28 April 2025

Hanapiah Halimatu Sya'diah

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Hanapiah Halimatu Sya'diah

Nim : 21416261201255

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Jenis Karya : Tugas Akhir

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

**“PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN (STUDI PADA
PELANGGAN APLIKASI VIDIO)”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif 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 : 28 April 2025
Yang menyatakan

(Hanapiah Halimatu Sya'diah)

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT beserta junjungan-Nya Nabi Muhammad SAW, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulisan Tugas Akhir 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 Ibu Dr. Citra Savitri S.E., M.M. , selaku pembimbing utama dan Ibu Syifa Pramudita Faddila, S.ST., M.KM., 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 Tugas Akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ir. H. Iman Sumantri Selaku Ketua Yayasan Buana Pangkal Perjuangan Karawang.
2. Prof. Dr. H. Dedi Mulyadi, S.E., M.M. Selaku Rektor Universitas Buana Perjuangan Karawang.
3. Dr. Citra Savitri, S.E., M.M. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Buana Perjuangan Karawang.
4. H. Suroso, S.E., M.M/Yanti, SE., M.Ak. selaku Ketua Program Studi Manajemen/Akuntansi Universitas Buana Perjuangan Karawang.
5. Kepada seluruh responden yang telah membantu dalam memperoleh data yang saya perlukan

6. Kepada seluruh Dosen dan Staf serta pihak-pihak lainnya yang membantu penulisan Tugas Akhir, penulis ucapkan banyak terima kasih.
7. Kepada para teman dan sahabat mahasiswa yang telah memberikan motivasi dan kerjasama yang baik sehingga penulisan Tugas Akhir ini dapat berjalan dengan lancar dan sesuai yang diharapkan.
8. Terahir kepada Orangtua, terima kasih sudah mendorong semangat dan motivasi kepada penulis sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan pada waktunya.

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

Karawang, 28 April 2025

Penulis