

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KUALITAS PELAYANAN KONSUMEN MARKETPLACE
SHOPEE (STUDI KASUS MAHASISWA FAKULTAS
EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS BUANA
PERJUANGAN KARAWANG)**

***ANALYSIS OF FACTORS AFFECTING THE QUALITY OF THE
MARKETPLACE SHOPEE CUSTOMER SERVICE (CASE
STUDIES OF FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
BUANA PERJUANGAN KARAWANG UNIVERSITY)***

Oleh

**Ziennia Vimellia Kusnadi
16416261201295**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG
TAHUN 2020**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KUALITAS PELAYANAN KONSUMEN MARKETPLACE
SHOPEE (STUDI KASUS MAHASISWA FAKULTAS
EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS BUANA
PERJUANGAN KARAWANG)**

***ANALYSIS OF FACTORS AFFECTING THE QUALITY OF THE
MARKETPLACE SHOPEE CUSTOMER SERVICE (CASE
STUDIES OF FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
BUANA PERJUANGAN KARAWANG UNIVERSITY)***

Oleh

**Ziennia Vimellia Kusnadi
16416261201295**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen




**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG
TAHUN 2020**

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 : Ziennia Vimellia Kusnadi

NIM : 16416261201295

Tanda Tangan : 

Tanggal : 10 Desember 2020



LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Disusun oleh :

Nama : Ziennia Vimellia Kusnadi

NIM : 16416261201295

Judul : Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan
Marketplace Shope (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Universita Buana Perjuangan Karawang)

Menyetujui,

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,


Dr. H. Puji Isyanto, S.E.,M.M
NIDN. 0407097502


Asep Darajatul Romli, S.pd.,M.Pd
NIDN. 0421078003

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


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

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh :



Nama : Ziennia Vimellia Kusnadi

NIM : 16416261201295

Program Studi : Manajemen

Judul Tugas Akhir : Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Marketplace Shope (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universita Buana Perjuangan Karawang)

DEWAN PENGUJI TUGAS AKHIR

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Penguji 1 : Hj. Netti Nurlenawati, Ir.,M.M.	()	(10 Desember 2020)
Penguji 2 : H. Suroso. S.E.,M.M.	()	(10 Desember 2020)

Karawang, 10 Desember 2020

Mengetahui,

Dekan,

Ketua Program Studi,



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

NIDN. 0424127301



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

NIDN. 0214088301

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ziennia Vimellia Kusnadi

NIM : 16416261201295

Program Studi : Manajemen

Tahun Akademik : 2020-2021

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

“ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN MARKETPLACE SHOPE (STUDI KASUS MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS 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, 10 Desember 2020



Ziennia Vimellia Kusnadi

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Ziennia Vimellia Kusnadi

NIM 16416261201295

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Jenis Karya : Skripsi

demikian 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 :

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN MARKETPLACE SHOPEE (STUDI KASUS MAHASISWA EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITASBUANAPERJUANGANKARAWANG)

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif 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 : 10 Desember 2020

Yang menyatakan



(Ziennia Vimellia Kusnadi)