

**PERAN *CUSTOMER EXPERIENCE* DALAM MEMEDIASI
PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PLATFORM *SOCIAL COMMERCE*
TIKTOK SHOP DI KABUPATEN KARAWANG**

***MEDIATING ROLE OF CUSTOMER EXPERIENCE
BETWEEN E-SERVICE QUALITY AND CUSTOMER
SATISFACTION ON TIKTOK SHOP IN KARAWANG***

Oleh
Regita Putri Alwi Cahayani
22416261201348

NON SKRIPSI



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG
KARAWANG
TAHUN 2026**

**PERAN *CUSTOMER EXPERIENCE* DALAM MEMEDIASI
PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PLATFORM *SOCIAL COMMERCE*
TIKTOK SHOP DI KABUPATEN KARAWANG**

***MEDIATING ROLE OF CUSTOMER EXPERIENCE
BETWEEN E-SERVICE QUALITY AND CUSTOMER
SATISFACTION ON TIKTOK SHOP IN KARAWANG***

Oleh
Regita Putri Alwi Cahayani
22416261201348

TUGAS AKHIR

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



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG
KARAWANG
TAHUN 2026**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Regita Putri Alwi Cahayani

NIM : 22416261201348

Tanda Tangan :



Tanggal : 14 April 2025

KARAWANG

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Disusun oleh :

Nama : Regita Putri Alwi Cahayani

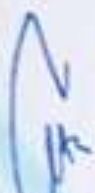
NIM : 22416261201348

Judul : Peran *Customer experience* dalam Memediasi Pengaruh *E-service quality* terhadap Kepuasan Pelanggan pada Platform *Social Commerce* TikTok Shop di Kabupaten Karawang.

Menyetujui,

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,



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



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

Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Buana Perjuangan Karawang

Ketua Program Studi



Dr. H. Suroso, SE., MM
NIDN. 0402107707

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Regita Putri Alwi Cahayani

NIM : 22416261201348

Program Studi : Manajemen

Judul Tugas Akhir : Peran Customer experience dalam Memediasi Pengaruh E- service quality terhadap Kepuasan Pelanggan pada Platform Social Commerce TikTok Shop di Kabupaten Karawang.
(The Role of Customer Experience in Mediating the Effect of E-Service Quality on Customer Satisfaction on the TikTok Shop Social Commerce Platform in Karawang Regency).

DEWAN PENGUJI TUGAS AKHIR

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Penguji 1 : Dr. H. Neni Sumarni, S.E., M.M.		(18/4/2026)
Penguji 2 : Syifa Pramudita Faddila, S.ST., M.KM., M.M.		(20-04-26)

Karawang, 14 April 2026

Mengetahui,

Dekan,



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

Ketua Program Studi,



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

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Regita Putri Alwi Cahayani

NIM : 22416261201348

Program Studi : Manajemen

Tahun Akademik :

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

“Peran *Customer experience* dalam Memediasi Pengaruh *E- service quality* terhadap Kepuasan Pelanggan pada Platform *Social Commerce* TikTok Shop di Kabupaten Karawang.”

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

Karawang, 14 April 2026



Regita Putri Alwi Cahayani

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

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

Nama : Regita Putri Alwi Cahayani

NIM : 22416261201348

Program Studi : Manajemen

Jenis Karya : Tugas Akhir

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

“Peran *Customer experience* dalam Memediasi Pengaruh *E- service quality* terhadap Kepuasan Pelanggan pada Platform *Social Commerce* TikTok Shop di Kabupaten Karawang.”

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 mempublikasikan 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: Universitas Buana Perjuangan Karawang

Pada tanggal: 14 April 2026

Yang menyatakan



Regita Putri Alwi Cahayani

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 memotivasi kepada penulis yang kemudian membuka pola berpikir penulis.

Penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari pihak universitas, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Yanti Tayo, S. Psi., M. Ikom. selaku Ketua Yayasan Buana Pangkal Perjuangan Karawang.
2. Assoc. Prof. Dr. H. Budi Rismayadi, 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. Dr. H. Suroso, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Buana Perjuangan Karawang.
5. Kepada dosen pembimbing Dr. Citra Savitri, S.E., M.M. dan Syifa Pramudita Faddila, S.ST., M.KM., M.M terima kasih yang sebesar-besarnya karena telah membimbing penulis dan memotivasi penulis sehingga Tugas Akhir ini selesai tepat pada waktunya.
6. Kepada seluruh responden yang telah rela meluangkan waktunya untuk membantu dalam usaha memperoleh data yang penulis perlukan.
7. Kepada Seluruh Dosen dan Staff serta pihak-pihak lainnya yang membantu penulisan Tugas Akhir, penulis ucapkan terima kasih.
8. Kepada kedua orang tua tercinta, yang menjadi sumber kebahagiaan terbesar dalam hidup penulis, terima kasih atas kasih sayang, doa, semangat, dan motivasi yang tiada henti. Dukungan tulus yang diberikan telah menjadi kekuatan bagi penulis untuk terus bertahan dan menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan tepat waktu.
9. Terakhir kepada teman, sahabat mahasiswa “Dadakan” dan teman-teman seperjuangan Tugas Akhir, yang telah memberikan motivasi dan kerjasama yang baik sehingga penulisan Tugas Akhir ini dapat berjalan dengan lancar dan sesuai dengan yang diharapkan.

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

Karawang, 14 April 2026

Regita Putri Alwi Cahayani