SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI *USEFULNESS, USER SATISFACTION,* DAN *CUSTOMER LOYALTY* DARI PELANGGAN ZALORA DI SURABAYA

Ditulis untuk memenuhi Sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen Strata Satu

Oleh :

Nama : HILKIA MISAEL LALA

NPM : 02011170014

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
KAMPUS SURABAYA

2020

UNIVERSITAS PELITA HARAPAN KAMPUS SURABAYA

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Saya mahasiswa Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya,

Nama Mahasiswa	: Hilkia Misael Lala
NPM	: 02011170014
Jurusan	: Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa karya tugas akhir yang saya buat dengan judul **"ANALISIS PENGARUH FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI *USEFULNESS, USER SATISFACTION,* DAN CUSTOMER LOYALTY DARI PELANGGAN ZALORA DI SURABAYA" adalah:**

1. Dibuat dan diselesaikan sendiri, dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan dan buku-buku serta jurnal acuan yang tertera di dalam refrensi pada karya tugas akhir saya
2. Bukan merupakan karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapat gelar sarjana di universitas lain, kecuali pada bagian-bagian sumber informasi dicantumkan dengan cara refrensi yang semestinya
3. Bukan merupakan karya terjemahan dan kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera di dalam refrensi pada karya tugas akhir saya

Kalau terbukti saya tidak memenuhi apa yang dinyatakan di atas, maka karya tugas akhir ini batal.

Surabaya, 14 September 2020

Yang membuat pernyataan

(Hilkia Misael Lala)

UNIVERSITAS PELITA HARAPAN KAMPUS SURABAYA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

IDENTITAS TIM PENGUJI

Judul : ANALISIS PENGARUH FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI *USEFULNESS*, *USER SATISFACTION*, DAN *CUSTOMER LOYALTY* DARI PELANGGAN ZALORA DI SURABAYA

Nama Mahasiswa : Hilkia Misael Lala

NPM : 02011170014

Jurusan : Manajemen

Peminatan : Kewirausahaan

TIM PEMBIMBING

Pembimbing 1 : Dr. Amelia S.E., RFP-I., M.M, CSMA

Pembimbing 2 : Dr. Ronald Suryaputra S.T,. M.M, CSMA, CDM, PMA

TIM PENGUJI

Ketua Tim Penguji : Dr. Amelia S.E., RFP-I., M.M, CSMA

Sekretaris : Hananiel M. Gunawan, BA, MBA

Anggota : Wiliam Santoso, SE, M.Ak

UNIVERSITAS PELITA HARAPAN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

ANALISIS PENGARUH FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI *USEFULNESS, USER SATISFACTION,* DAN *CUSTOMER LOYALTY* DARI PELANGGAN ZALORA DI SURABAYA

Oleh:

Nama	**: Hilkia Misael Lala**
NPM	**: 02011170014**
Program Studi	**: Manajemen**
Peminatan	**: Kewirausaha Bisnis**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Sidang Tugas Akhir guna mendapatkan gelar Sarjana Manajemen Strata Satu pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Harapan, Surabaya.

Surabaya, 14 September 2020

Menyetujui:

Pembimbing Utama	**Co-Pembimbing/Supervisor**
(Dr. Amelia S.E., RFP-I, M.M., CSMA)	(Dr. Ronald, S.T., M.M., CSMA, CDM, PMA)
Ketua Program Studi Manajemen	***Associate Dean***
(Dr. Amelia S.E., RFP-I, M.M., CSMA)	(Dr. Ronald, S.T., M.M., CSMA, CDM, PMA)

UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

Pada Kamis, 24 September 2020 telah diselenggarakan Sidang Tugas Akhir untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna mencapai gelar Sarjana Manajemen Strata Satu pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Harapan, atas nama:

Nama	**: Hilkia Misael Lala**
NPM	**: 02011170014**
Program Studi	**: Manajemen**
Fakultas	**: Ekonomi dan Bisnis**

termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul **"ANALISIS PENGARUH FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI *USEFULNESS, USER SATISFACTION* DAN *CUSTOMER LOYALTY* DARI PELANGGAN ZALORA DI SURABAYA"**
oleh tim penguji yang terdiri dari:

Nama Penguji	**Jabatan dalam Tim**	**Penguji Tanda Tangan**
1. Dr. Amelia S.E., RFP-I, M.M., CSMA	, sebagai Ketua	
2. Hananiel M. Gunawan BA, MBA	, sebagai Anggota	
3. Wiliam Santoso, SE, M.Ak	, sebagai Anggota	

Surabaya, 24 September 2020