

SKRIPSI

**ANALISA FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
CUSTOMER TRUST, CUSTOMER SATISFACTION DAN
CUSTOMER LOYALTY PADA PELANGGAN SHOPEE DI
SURABAYA**

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik
guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Oleh:

NAMA : GRACE ISAILY LIESTYAWAN

NPM : 02011170048



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

2020



PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Saya mahasiswa Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Harapan,

Nama Mahasiswa : Grace Isaily Liestyawan
Nomor Pokok Mahasiswa : 02011170048
Program Studi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa karya tugas akhir yang saya buat dengan judul “ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI *CUSTOMER TRUST*, *CUSTOMER SATISFACTION* DAN *CUSTOMER LOYALTY* PADA PELANGGAN SHOPEE DI SURABAYA” adalah:

- 1) Dibuat dan diselesaikan sendiri, dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan dan buku – buku serta jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya
- 2) Bukan merupakan duplikasi 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 referensi yang semestinya
- 3) Bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya

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

Surabaya, 14 September 2020

Ya
METERAI
TEMPEL
TOL 20
3C7E9AHF692837276
6000
ENAM RIBU RUPIAH
(Grace Isaily Liestyawan)



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI *CUSTOMER TRUST*, *CUSTOMER SATISFACTION* DAN *CUSTOMER LOYALTY* PADA
PELANGGAN SHOPEE DI SURABAYA**

Oleh:

Nama : **Grace Isaily Liestyawan**
NPM : **02011170048**
Program Studi : **Manajemen**
Peminatan : **Bisnis Internasional**

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

(Dr. Amelia S.E., RFP-I, M.M.,
CSMA)

Co-Pembimbing/Supervisor

(Hananiel Menoverdi G, BA,
M.BA)

Ketua Program Studi Manajemen

(Dr. Amelia S.E., RFP-I, M.M.,
CSMA)

(Dr. Ronald, S.T., M.M.,
CSMA, CDM, PMA)

