

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH *EFFICIENCY, SYSTEM AVAILABILTY, FULFILLMENT, DAN PRIVACY* TERHADAP *SATISFACTION* DAN *TRUST* YANG MEMBENTUK *LOYALTY* PADA PENGGUNA TOKOPEDIA DI SURABAYA

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar sarjana Manajemen Strata Satu

Oleh:

NAMA : PATRIO IVAN MANGORE

NPM : 02011170052



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

2020



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

IDENTITAS TIM PENGUJI

Judul : ANALISIS PENGARUH *EFFICIENCY*, *SYSTEM AVAILABILTY*, *FULFILLMENT*, DAN *PRIVACY* TERHADAP *SATISFACTION* DAN *TRUST* YANG MEMBENTUK *LOYALTY* PADA PENGGUNA TOKOPEDIA DI SURABAYA

Nama Mahasiswa : Patrio Ivan Mangore

NPM : 02011170052

Jurusan : Manajemen

Peminatan : Bisnis Internasional

TIM PEMBIMBING

Pembimbing 1 : Dr. Oliandes Sondakh S.E., M.M.

Pembimbing 2 : William Santoso S.E., M.AK

TIM PENGUJI

Ketua Tim Penguji : Dr. Oliandes Sondakh S.E., M.M.

Sekretaris : Hananiel M. Gunawan, BA, MBA

Anggota : Dr. Yanuar Dananjaya, B.Sc., M.M.



PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

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

Nama Mahasiswa : Patrio Ivan Mangore

Nomor Pokok Mahasiswa : 02011170052

Jurusan : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa karya tugas akhir yang saya buat dengan judul **“ANALISIS PENGARUH *EFFICIENCY, SYSTEM AVAILABILTY, FULFILLMENT, DAN PRIVACY* TERHADAP *SATISFACTION DAN TRUST* YANG MEMBENTUK *LOYALTY* PADA PENGGUNA TOKOPEDIA 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, 10 September 2020

Yang membuat pernyataan



(Patrio Ivan Mangore)



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

ANALISIS PENGARUH *EFFICIENCY, SYSTEM AVAILABILTY, FULFILLMENT, DAN PRIVACY* TERHADAP *SATISFACTION DAN TRUST* YANG MEMBENTUK *LOYALTY* PADA PENGGUNA TOKOPEDIA DI SURABAYA

Oleh:

Nama : **Patrio Ivan Mangore**
NPM : **02011170052**
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, 12 Oktober 2020

Menyetujui:

Pembimbing Utama

(Dr. Oliandes Sondakh, S.E., M.M.)

Ketua Program Studi Manajemen

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

Co-Pembimbing/Supervisor

(William Santoso, S.E., M.Ak)

Associate Dean

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



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

Pada, 25 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 : **Patrio Ivan Mangore**
NPM : **02011170052**
Program Studi : **Manajemen**
Fakultas : **Ekonomi dan Bisnis**

termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH EFFICIENCY, SYSTEM AVAILABILTY, FULFILLMENT, DAN PRIVACY TERHADAP SATISFACTION DAN TRUST YANG MEMBENTUK LOYALTY PADA PENGGUNA TOKOPEDIA DI SURABAYA”** oleh tim penguji yang terdiri dari:

Nama Penguji	Jabatan dalam Tim Penguji	Tanda Tangan
1. Dr. Oliandes Sondakh, S.E., M.M.	, sebagai Ketua	
2. Hananiel M. Gunawan, BA, MBA.	, sebagai Anggota	
3. Dr. Yanuar Dananjaya, B.Sc., M.M	, sebagai Anggota	

Surabaya, 25 September 2020