

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH *PERSONAL NEED, SITE ORGANIZATION,*
USER FRIENDLINESS, EFFICIENCY OF WEBSITE, TERHADAP *E-*
CUSTOMER LOYALTY MELALUI *E-CUSTOMER SATISFACTION*
PADA PENGGUNA GRAB DI SURABAYA**

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

Oleh:

NAMA : GABRIEL GIANI OENTORO

NPM : 0201170051



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

2020



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN

KAMPUS SURABAYA

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

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

Nama Mahasiswa : Gabriel Giani Oentoro

Nomor Pokok Mahasiswa : 02011170048

Jurusan : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa karya tugas akhir yang saya buat dengan judul **"ANALISIS PENGARUH *PERSONAL NEED, SITE ORGANIZATION, USER FRIENDLINESS, EFFICIENCY OF WEBSITE TERHADAP E-CUSTOMER LOYALTY MELALUI E-CUSTOMER SATISFACTION* PADA PENGGUNA GRAB 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 diatas, maka karya tugas akhir ini batal.

Surabaya, 13 September 2020

Yang membuat pernyataan



(Gabriel Giani Oentoro)



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

ANALISIS PENGARUH *PERSONAL NEED, SITE ORGANIZATION, USER FRIENDLINESS, EFFICIENCY OF WEBSITE* TERHADAP *E-CUSTOMER LOYALTY* MELALUI *E-CUSTOMER SATISFACTION* PADA PENGGUNA GRAB DI SURABAYA

Oleh:

Nama : **Gabriel Giani Oentoro**
NPM : **02011170051**
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, 13 September 2020

Menyetujui:

Pembimbing Utama

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

Co-Pembimbing/Supervisor

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

Ketua Program Studi Manajemen

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

Associate Dean

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

