

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH *EFFICIENCY, ORDER*
MANAGEMENT, CUSTOMER SERVICE, PERSONALIZATION,
TRUST, PRODUCT DESCRIPTION, PRODUCT
PRESENTATION, ENTERTAINMENT VALUE, DAN
APPLICATION APPEARANCE TERHADAP E-SATISFACTION
DALAM MEMBENTUK *E-LOYALTY* PADA PELANGGAN
SHOPEE DI SURABAYA**

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

Oleh:

NAMA : Gabriel Nathania Sembodo

NPM : 02011170021



**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 : Gabriel Nathania Sembodo

Nomor Pokok Mahasiswa : 02011170021

Program Studi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa karya tugas akhir yang saya buat dengan judul
“ANALISIS PENGARUH *EFFICIENCY, ORDER MANAGEMENT, CUSTOMER SERVICE, PERSONALIZATION, TRUST, PRODUCT DESCRIPTION, PRODUCT PRESENTATION, ENTERTAINMENT VALUE, DAN APPLICATION APPEARANCE* TERHADAP *E-SATISFACTION* DALAM MEMBENTUK *E-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
Yang membuat pernyataan



(Gabriel Nathania Sembodo)



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

ANALISIS PENGARUH *EFFICIENCY, ORDER MANAGEMENT, CUSTOMER SERVICE, PERSONALIZATION, TRUST, PRODUCT DESCRIPTION, PRODUCT PRESENTATION, ENTERTAINMENT VALUE,* DAN *APPLICATION APPEARANCE* TERHADAP *E-SATISFACTION* DALAM MEMBENTUK *E-LOYALTY* PADA PELANGGAN SHOPEE DI SURABAYA

Oleh:

Nama : Gabriel Nathania Sembodo
NPM : 02011170021
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. Oliandes Sondakh S.E., M.M)

Co-Pembimbing/Supervisor

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

Ketua Program Studi Manajemen

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

Associate Dean

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



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

Pada hari Jumat, 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 : Gabriel Nathania Sembodo
NPM : 02011170021
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH EFFICIENCY, ORDER MANAGEMENT, CUSTOMER SERVICE, PERSONALIZATION, TRUST, PRODUCT DESCRIPTION, PRODUCT PRESENTATION, ENTERTAINMENT VALUE, DAN APPLICATION APPEARANCE TERHADAP E-SATISFACTION DALAM MEMBENTUK E-LOYALTY PADA PELANGGAN SHOPEE 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. Dr. Amelia S.E., RFP-I., M.M.,CSMA.	, sebagai Anggota	
3. Dr. Yanuar Dananjaya B.Sc., M.M.	, sebagai Anggota	

Surabaya, 25 September 2020