

**SKRIPSI**

**ANALISIS PENGARUH FAKTOR *ENVIRONMENT QUALITY*,  
*DELIVERY QUALITY*, DAN *OUTCOME QUALITY* TERHADAP  
*BEHAVIORAL INTENTION* MELALUI *CUSTOMER*  
*SATISFACTION* PADA PENGGUNA SITUS  
BELANJA SOCIOLLA DI SURABAYA**

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik  
guna memperoleh gelar sarjana Manajemen

**Oleh:**

**NAMA : MONICA SUSANNIA**

**NPM : 02011170037**



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

**2020**



## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

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

Nama Mahasiswa : Monica Susannia  
Nomor Pokok Mahasiswa : 02011170037  
Program Studi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa karya tugas akhir yang saya buat dengan judul **“ANALISIS PENGARUH FAKTOR ENVIRONMENT QUALITY, DELIVERY QUALITY, DAN OUTCOME QUALITY TERHADAP BEHAVIORAL INTENTION MELALUI CUSTOMER SATISFACTION PADA PENGGUNA SITUS BELANJA 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, 19 Oktober 2020

Yang membuat pernyataan



(MONICA SUSANNIA)



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

---

**PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR**

**ANALISIS PENGARUH FAKTOR *ENVIRONMENT QUALITY, DELIVERY QUALITY, DAN OUTCOME QUALITY* TERHADAP *BEHAVIORAL INTENTION* MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION* PADA PENGGUNA SITUS BELANJA SOCIOLLA DI SURABAYA**

Oleh:

**Nama** : Monica Susannia  
**NPM** : 02011170037  
**Program Studi** : Manajemen  
**Peminatan** : Kewirausahaan 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, 6 Oktober 2020**

**Menyetujui:**

**Pembimbing Utama**

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

**Co-Pembimbing/Supervisor**

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

**Ketua Program Studi Manajemen**

**(Dr. Amelia S.E., 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 (Selasa, 22 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** : **Monica Susannia**  
**NPM** : **02011170037**  
**Program Studi** : **Manajemen**  
**Fakultas** : **Ekonomi dan Bisnis**

termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul “**ANALISIS PENGARUH FAKTOR ENVIRONMENT QUALITY, DELIVERY QUALITY, DAN OUTCOME QUALITY TERHADAP BEHAVIORAL INTENTION MELALUI CUSTOMER SATISFACTION PADA PENGGUNA SITUS BELANJA SOCIOLLA DI SURABAYA**” oleh tim penguji yang terdiri dari:

<b>Dewan Penguji</b>	<b>Status</b>	<b>Tanda tangan</b>
Dr. Ronald, S.T., M.M., CSMA, CDM, PMA	sebagai Ketua	
William Santoso S.E., M.Ak.	sebagai Anggota	
Hananiel Menoverdi Gunawan BA., MBA	sebagai Anggota	

Surabaya, 22 September 2020