

# **SKRIPSI**

**ANALISIS PENGARUH *PERFORMANCE EXPECTANCY*,  
*EFFORT EXPECTANCY*, *SOCIAL INFLUENCE*,  
*FACILITATING CONDITIONS*, *PRICE VALUE*, *HEDONIC  
MOTIVATION*, *ONLINE REVIEW*, DAN *ONLINE TRACKING*  
TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* MELALUI  
*SATISFACTION* PADA PENGGUNA APLIKASI GOJEK DI  
SURABAYA**

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

Oleh :

**NAMA : IMELDA LOURENZIA SUSANTO**

**NPM : 02011170025**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN  
SURABAYA  
2020**



## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

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

Nama Mahasiswa : Imelda Lourenzia  
Nomor Pokok Mahasiswa : 02011170025  
Program Studi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa karya tugas akhir yang saya buat dengan judul **"ANALISIS PENGARUH *PERFORMANCE EXPECTANCY, EFFORT EXPECTANTY, SOCIAL INFLUENCE, FACILITATING CONDITION, PRICE VALUE, HEDONIC MOTIVATION, ONLINE REVIEW, DAN ONLINE TRACKING TERHADAP CUSTOMER LOYALTY MELALUI SATISFACTION PADA PENGGUNA APLIKASI GOJEK 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, 20 Oktober 2020  
Yang membuat pernyataan



*Imelda Lourenzia S.*

(Imelda Lourenzia S.)



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

**PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR**  
**ANALISIS PENGARUH *PERFORMANCE EXPECTANCY*,**  
***EFFORT EXPECTANCY*, *SOCIAL INFLUENCE*,**  
***FACILITATING CONDITIONS*, *PRICE VALUE*, *HEDONIC***  
***MOTIVATION*, *ONLINE REVIEW*, DAN *ONLINE TRACKING***  
**TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* MELALUI**  
***SATISFACTION* PADA PENGGUNA APLIKASI GOJEK DI**  
**SURABAYA**

Oleh:

**Nama : Imelda Lourenzia Susanto**  
**NPM : 02011170025**  
**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, 14 September 2020**

**Menyetujui:**

**Pembimbing Utama**

**Co- Pembimbing/Supervisor**

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

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

**Ketua Program Studi Manajemen**

**Associate Dean**

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

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



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

## **LEMBAR 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 : Imelda Lourenzia Susanto**  
**NPM : 02011170025**  
**Program Studi : Manajemen**  
**Fakultas : Ekonomi dan Bisnis**

termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH *PERFORMANCE EXPECTANCY, EFFORT EXPECTANCY, SOCIAL INFLUENCE, FACILITATING CONDITIONS, PRICE VALUE, HEDONIC MOTIVATION, ONLINE REVIEW, DAN ONLINE TRACKING* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* MELALUI *SATISFACTION* PADA PENGGUNA APLIKASI GOJEK DI SURABAYA”** oleh tim penguji yang terdiri dari:

<b>Nama Penguji</b>	<b>Jabatan dalam Tim Penguji</b>	<b>Tanda tangan</b>
1. Dr. Ronald S.T., M.M., CSMA, CDM, PMA	,sebagai Ketua	
2. Dr. Yanuar Dananjaya B.Sc., M.M.	,sebagai Anggota	
3. Dr. Amelia S.E., RFP-I., M.M., CSMA	,sebagai Anggota	

Surabaya, 22 September 2020