

SKRIPSI

“ANALISIS PENGARUH *EASE OF USE, WEB SITE DESIGN AND LAYOUT, RESPONSIVENESS, CUSTOMIZATION, DAN ASSURANCE* TERHADAP *SATISFACTION DAN TRUST* UNTUK MENINGKATKAN *CUSTOMER LOYALTY*”

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar sarjana
management Strata satu

Oleh

NAMA : Charles Bryan Yofri

NPM : 02011170061



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

2020



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Saya mahasiswa Program Studi Bisnis International, Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan,

Nama Mahasiswa : Charles Bryan Yofri
Nomor Pokok Mahasiswa : 02011170061
Program Studi : Bisnis International

Dengan ini menyatakan bahwa karya tugas akhir yang saya buat dengan judul **“ANALISIS PENGARUH *EASE OF USE, WEB SITE DESIGN AND LAYOUT, RESPONSIVENESS, CUSTOMIZATION, DAN ASSURANCE TERHADAP SATISFACTION DAN TRUST* UNTUK MENINGKATKAN *CUSTOMER LOYALTY*”** 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.





UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

ANALISIS PENGARUH *EASE OF USE*, *WEB SITE DESIGN AND LAYOUT*, *RESPONSIVENESS*, *CUSTOMIZATION*, DAN *ASSURANCE* TERHADAP *SATISFACTION* DAN *TRUST* UNTUK MENINGKATKAN *CUSTOMER LOYALTY*

Oleh:

Nama : Charles Bryan Yofri
NPM : 02011170061
Program Studi : Managemen
Peminatan : Bisnis International

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Sidang Tugas Akhir guna mendapatkan gelar Sarjana Managemen Strata Satu pada Program Studi manajemen, Fakultas Ekonomi dan bisnis Universitas Pelita Harapan, Surabaya.

Surabaya, 9 oktober 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.E., RFP-I, M.M, CSMA)

Associate Dean

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

