

THESIS

ANALISIS PENGARUH DIMENSI *SOCIAL MEDIA*
MARKETING ACTIVITIES* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY
MELALUI *VALUE EQUITY, BRAND EQUITY, DAN*
***RELATIONSHIP EQUITY* PADA PELANGGAN SHOPEE**
INDONESIA DI SURABAYA

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna
bmemperoleh gelar Magister Manajemen Strata Dua

Oleh :

NAMA : ZATIRA YUNINGWATI SUTRISNO

NPM : 02619190013



PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN

2020



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN KAMPUS SURABAYA
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR**

Saya mahasiswa Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Pelita
Harapan Kampus Surabaya,

Nama Mahasiswa : **Zatira Yuningwati Sutrisno**

Nomor Pokok Mahasiswa : **02619190013**

Jurusan : **Manajemen**

Dengan ini menyatakan bahwa karya tugas akhir yang saya buat dengan judul
**“ANALISIS PENGARUH DIMENSI *SOCIAL MEDIA MARKETING*
ACTIVITIES TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* MELALUI *VALUE*
EQUITY, BRAND EQUITY, DAN RELATIONSHIP EQUITY PADA
PELANGGAN SHOPEE INDONESIA DI SURABAYA”** adalah :

- 1) Dibuat dan diselesaikan sendiri, dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan, beberapa buku, dan jurnal acuan yang tertera di dalam referensi TA
- 2) Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan / 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, 12 Desember 2020

Yang membuat pernyataan



(Zatira Yuningwati Sutrisno)



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

**ANALISIS PENGARUH DIMENSI *SOCIAL MEDIA MARKETING*
ACTIVITIES TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* MELALUI *VALUE*
EQUITY, BRAND EQUITY, DAN RELATIONSHIP EQUITY PADA
PELANGGAN SHOPEE INDONESIA DI SURABAYA**

Oleh:
Nama : **Zatira Yuningwati Sutrisno**
NPM : **02619190013**
Program Studi : **Magister Manajemen**
Peminatan : **Manajemen Pemasaran**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Sidang Tugas Akhir guna mendapatkan gelar Magister Manajemen Strata Dua pada Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Harapan, Surabaya.

Surabaya, 18 Desember 2020

Menyetujui:

Pembimbing Utama

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

Co-Pembimbing/Supervisor

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

**Ketua Program Studi Magister
Manajemen**

(Dr. Yanuar Dhananjaya, B.Sc., M.M.)

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 Senin, 18 Januari 2021 telah diselenggarakan Sidang Tugas Akhir untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna mencapai gelar Magister Manajemen Strata Dua pada Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Harapan, Surabaya, atas nama:

Nama : **Zatira Yuningwati Sutrisno**
NPM : **02619190013**
Program Studi : **Magister Manajemen**
Fakultas : **Ekonomi dan Bisnis**

termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH DIMENSI SOCIAL MEDIA MARKETING ACTIVITIES TERHADAP CUSTOMER LOYALTY MELALUI VALUE EQUITY, BRAND EQUITY, DAN RELATIONSHIP EQUITY PADA PELANGGAN SHOPEE INDONESIA DI SURABAYA”** oleh tim penguji yang terdiri dari:

Nama Penguji	Jabatan dalam Tim Penguji	Tanda Tangan
1. Dr. Ronald, S.T., M.M., CSMA, CDM, PMA	, sebagai Ketua	
2. Dr. Oliandes Sondakh, S.E., M.M	, sebagai Anggota	
3. Dr. William Santoso, S.E., M.Ak	, sebagai Anggota	

Surabaya, 18 Januari 2021