SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH *EFFICIENCY, REQUIREMENT FULFILLMENT, SYSTEM ACCESSIBILITY*, DAN *PRIVACY* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* MELAUI *CUSTOMER SATISFACTION* PADA PELANGGAN APLIKASI TRAVELOKA DI SURABAYA

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

Oleh:

NAMA : CHELSEA NADIA DAROTONG

NPM : 02011180085

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
SURABAYA

2021

UNIVERSITAS PELITA HARAPAN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

IDENTITAS TIM PENGUJI

Judul	: ANALISIS PENGARUH *EFFICIENCY, REQUIREMENT FULFILLMENT, SYSTEM ACCESSIBILITY*, DAN *PRIVACY* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* MELAUI *CUSTOMER SATISFACTION* PADA PELANGGAN APLIKASI TRAVELOKA DI SURABAYA
Nama Mahasiswa	: Chelsea Nadia Darotong
NPM	: 02011180085
Jurusan	: Manajemen
Peminatan	: Kewirausahaan

TIM PEMBIMBING

Pembimbing 1	: Hananiel Menoverdi G, BA, M.BA.
Pembimbing 2	: William Santoso, SE, M.Ak.

TIM PENGUJI

Ketua Tim Penguji	: Hananiel Menoverdi G, BA, M.BA.
Sekretaris	: Dr. Oliandes Sondakh, S.E., M.M., CSMA
Anggota	: Dr. Ronald, S.T., M.M., CSMA, CDM, PMA

No. Dok. : TEM03/PRO12/STA04/SPMI-UPH	Rev : 02/17022020

UNIVERSITAS PELITA HARAPAN

Pernyataan dan Persetujuan Unggah Tugas Akhir

Saya/kami yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama - NPM	:	Chelsea Nadia Darotong - 02011180085
Fakultas	:	Ekonomi
Program Studi	:	Manajemen
Lokasi Kampus	:	Surabaya
Jenis Tugas Akhir	:	Skripsi
Judul	:	

" ANALISIS PENGARUH *EFFICIENCY, REQUIREMENT FULFILLMENT, SYSTEM ACCESSIBILITY*, DAN *PRIVACY* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* MELAUI *CUSTOMER SATISFACTION* PADA PENGGUNA APLIKASI TRAVELOKA DI SURABAYA "

Menyatakan bahwa:

1. Tugas akhir tersebut adalah benar karya saya/kami dengan arahan dari dosen pembimbing dan bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi manapun;
2. Tugas akhir tersebut bukan merupakan plagiat dari hasil karya pihak lain, dan apabila saya/kami mengutip dari karya orang lain maka akan dicantumkan sebagai referensi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Saya/kami memberikan Hak Noneksklusif Tanpa Royalti kepada Universitas Pelita Harapan atas Tugas Akhir tersebut untuk diunggah ke dalam Repositori UPH.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran Hak Cipta dan Kekayaan Intelektual atau Peraturan Perundangan-undangan Republik Indonesia lainnya dan integritas akademik dalam karya saya/kami tersebut, maka saya/kami bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum dan sanksi akademis yang timbul serta membebaskan Universitas Pelita Harapan dari segala tuntutan hukum yang berlaku.

Dibuat di : Surabaya
Pada Tanggal : 24-Aug-2021
Yang menyatakan,

Tanda Tangan	SEPULUH RIBU RUPIAH 10000 METERAI TEMPEL EE8B7AJX324793954
Nama	(Chelsea Nadia Darotong - 02011180085)

UNIVERSITAS PELITA HARAPAN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

ANALISIS PENGARUH *EFFICIENCY, REQUIREMENT FULFILLMENT, SYSTEM ACCESSIBILITY*, DAN *PRIVACY* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* MELAUI *CUSTOMER SATISFACTION* PADA PELANGGAN APLIKASI TRAVELOKA DI SURABAYA

Oleh:

Nama	**: Chelsea Nadia Darotong**
NPM	**: 02011180085**
Program Studi	**: Manajemen**
Peminatan	**: Kewirausahaan**

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, 5 November 2021

Menyetujui:

Pembimbing Utama	**Co-Pembimbing/*Supervisor***
(Hananiel M. Gunawan, BA, MBA)	(Dr. William Santoso S.E., M.Ak., CDM)

Ketua Program Studi Manajemen	***Dean*** **Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya**
(Dr. Amelia S.E., RFP-I, M.M., CSMA, CDM)	(Dr. Ronald S.T., M.M.,CSMA., CDM., PMA)

UNIVERSITAS PELITA HARAPAN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

Pada Kamis, 30 September 2021 telah diselenggarakan Sidang Tugas Akhir untuk memenuhi sebagai persyaratan akademik guna mencapai Gelar Sarjana Manajemen Ekonomi Strata Satu pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya atas nama:

Nama	**: Chelsea Nadia Darotong**
NPM	**: 02011180085**
Program Studi	**: Manajemen**
Fakultas	**: Ekonomi dan Bisnis**

Termasuk ujian tugas akhir yang berjudul "**ANALISIS PENGARUH *EFFICIENCY, REQUIREMENT FULFILLMENT, SYSTEM ACCESSIBILITY*, DAN *PRIVACY* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* MELAUI *CUSTOMER SATISFACTION* PADA PELANGGAN APLIKASI TRAVELOKA DI SURABAYA**" oleh tim penguji yang terdiri dari:

Dewan Penguji	**Jabatan dalam tim penguji**	**Tanda Tangan**
1. Hananiel M. Gunawan, BA, M.BA	, sebagai Ketua	
2. Dr. Oliandes Sondakh, S.E., M.M., CSMA	, sebagai Anggota	
3. Dr. Ronald, S.T., M.M., CSMA, CDM, PMA	, sebagai Anggota	

Surabaya, 30 September 2021