

## **TUGAS AKHIR**

**ANALISIS PENGARUH *UBIQUITY, APPLICATION DESIGN, FULFILLMENT, CUSTOMER SERVICE, PRIVACY*, TERHADAP *E-CUSTOMER SATISFACTION* DAN *E-CUSTOMER LOYALTY* PADA PENGGUNA APLIKASI LAZADA DI SURABAYA**

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

Oleh:

NAMA : ARIEL KIRANA TANDO  
NPM 02011180067



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

2021



## UNIVERSITAS PELITA HARAPAN

### Pernyataan dan Persetujuan Unggah Tugas Akhir

Saya/kami yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama - NPM : 1. Ariel Kirana Tando - 02011180067  
 2.  
 3.  
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
 Program Studi : Manajemen  
 Lokasi Kampus : Surabaya  
 Jenis Tugas Akhir : Skripsi  
 Judul :

*Analisis Pengaruh Ubiquity, Application Design, Fulfillment, Customer Service, Privacy terhadap E-Customer Satisfaction dan E-Customer Loyalty pada pengguna aplikasi Lazada 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 : Denpasar

Pada Tanggal : 25 Agustus 2021

Yang menyatakan,

Tanda Tangan			
Nama	(Ariel Kirana Tando - 02011180067)	( )	( )



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

## PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

“ANALISIS PENGARUH *UBIQUITY, APPLICATION DESIGN, FULFILLMENT, CUSTOMER SERVICE, PRIVACY*, TERHADAP *E-CUSTOMER SATISFACTION* DAN *E-CUSTOMER LOYALTY* PADA PENGGUNA APLIKASI LAZADA DI SURABAYA”

Oleh:

Nama : ARIEL KIRANA TANDO  
NPM : 02011180067  
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, 25 Agustus 2021

Menyetujui,

**Pembimbing Utama,**

**Co-Pembimbing/Supervisor,**

(Dr. Amelia S.E., RFP-I, M.M., CSMA, CDM) (Dr. Ronald, S.T., M.M., CSMA, CDM, PMA)

**Ketua Program Studi Manajemen**

**Dean**  
**Universitas Pelita Harapan**  
**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 Senin, 6 September 2021 telah diselenggarakan Sidang Tugas Akhir untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna mencapai Gelar Sarjana Strata Satu pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya atas, nama;

**Nama** : Ariel Kirana Tando  
**NPM** : 02011180067  
**Jurusan** : Manajemen  
**Peminatan** : Kewirausahaan

Termasuk ujian tugas akhir yang berjudul “**ANALISIS PENGARUH *UBIQUITY, APPLICATION DESIGN, FULFILLMENT, CUSTOMER SERVICE, PRIVACY TERHADAP E-CUSTOMER SATISFACTION DAN E-CUSTOMER LOYALTY* PADA PENGGUNA APLIKASI LAZADA DI SURABAYA**” oleh tim penguji yang terdiri dari:

<b>Dewan Penguji</b>	<b>Jabatan dalam Penguji</b>	<b>Tanda Tangan</b>
Dr. Amelia S.E., RFP-I, M.M., CSMA, CDM	, sebagai Ketua	
Dr. Yanuar Dananjaya, B.Sc., M.M	, sebagai Anggota	
Hananiel M Gunawan, BA., MBA.	, sebagai Anggota	

**Surabaya, 06 September 2021**