

SKRIPSI

“ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI *WORD OF MOUTH, CONTINUANCE COMMITMENT, DAN CUSTOMER SATISFACTION* PADA PENGGUNA APLIKASI SHOPEE DI SURABAYA”

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

Oleh:

NAMA : DANIEL ANDRIAN

NPM 02011180022



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PELTA HARAPAN
2021**



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN

Pernyataan dan Persetujuan Unggah Tugas Akhir

Saya/kami yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama - NPM : 1. Daniel Andrian
 2.
 3.
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
 Program Studi : Manajemen
 Lokasi Kampus : Surabaya
 Jenis Tugas Akhir : Skripsi
 Judul :


ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI *WORD OF MOUTH*, *CONTINUANCE COMMITMENT*, DAN *CUSTOMER SATISFACTION* PADA PENGGUNA APLIKASI SHOPEE 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 : 22-Aug-2021
 Yang menyatakan,

Tanda Tangan			
Nama	(Daniel Andrian)	()	()
	02011180022		



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
KAMPUS SURABAYA FAKULTAS
EKONOMI DAN BISNIS**

IDENTITAS TIM PENGUJI

Judul : **ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
*WORD OF MOUTH, CONTINUANCE COMMITMENT, DAN
CUSTOMER SATISFACTION* PADA PENGGUNA APLIKASI
SHOPEE DI SURABAYA**

Nama Mahasiswa : Daniel Andrian
NPM : 02011180022
Jurusan : Manajemen
Peminatan : Kewirausahaan

TIM PEMBIMBING

Pembimbing 1 : Dr. Amelia S.E., RFP-I., M.M.
Pembimbing 2 : Dr. Ronald S.T., M.M.

TIM PENGUJI

Ketua Tim Penguji : Dr. Amelia S.E., RFP-I., M.M.
Sekretaris : Priskilla E.E. Napitupulu, S.Sos, M.M., CSMA, CHCSA
Anggota : Dr. Oliandes Sondakh, S.E., M.M., CSMA



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
KAMPUS SURABAYA**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

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

Nama Mahasiswa : Daniel Andrian

Nomor Pokok Mahasiswa : 02011180022

Jurusan : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa karya tugas akhir yang saya buat dengan judul **“ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI *WORD OF MOUTH*, *CONTINUANCE COMMITMENT*, DAN *CUSTOMER SATISFACTION* PADA PENGGUNA APLIKASI SHOPEE 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, 25 Agustus 2021
Yang membuat pernyataan

(Daniel Andrian)



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

“ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI WORD OF MOUTH, CONTINUANCE COMMITMENT, DAN CUSTOMER CUSTOMER SATISFACTION PADA PENGGUNA APLIKASI SHOPEE DI SURABAYA”

Oleh:

Nama : Daniel Andrian
NPM : 02011180022
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

(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 1 Oktober 2021 telah diselenggarakan ujian komprehensif untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna mencapai Gelar Sarjana Strata Satu Ekonomi Fakultas Jurusan Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya atas nama:

Nama : Daniel Andrian
NPM : 02011180022
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul **“ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI WORD OF MOUTH, CONTINUANCE COMMITMENT, DAN CUSTOMER SATISFACTION PADA PENGGUNA APLIKASI SHOPEE DI SURABAYA”** oleh tim penguji yang terdiri dari:

Dewan Penguji	Jabatan dalam Tim Penguji	Tanda tangan
Dr. Amelia S.E., RFP-I, M.M., CSMA, CDM	sebagai Ketua	
Priskilla E.E. Napitupulu, S.Sos, M.M., CSMA, CHCSA	sebagai Anggota	
Dr. Oliandes Sondakh, S.E., M.M., CSMA	sebagai Anggota	

Surabaya, 1 Oktober 2021