

SKRIPSI
“FAKTOR DETERMINAN *CUSTOMERS SWITCHING*
***BEHAVIOR* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DAN**
***CUSTOMER LOYALTY* PADAPENGGUNA TOKOPEDIA DI**
SURABAYA”

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

Oleh:

NAMA : EVAN NICHOLAS WONGSO

NPM : 02011180059



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

2021



PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR

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

Nama Mahasiswa : Evan Nicholas

Nomor Pokok Mahasiswa : 02011180059

Jurusan : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa karya tugas akhir yang saya buat dengan judul

“FAKTOR DETERMINAN CUSTOMERS SWITCHING BEHAVIOR TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION DAN CUSTOMER LOYALTY PADA PENGGUNA TOKOPEDIA 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, 26 Agustus 2021
Yang membuat pernyataan



(Evan Nicholas Wongso)



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN KAMPUS SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

“FAKTOR DETERMINAN *CUSTOMERS SWITCHING BEHAVIOR* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DAN *CUSTOMER LOYALTY* PADA PENGGUNA TOKOPEDIA DI SURABAYA”

Oleh:

Nama : EVAN NICHOLAS WONGSO
NPM : 02011180059
Jurusan : Manajemen
Peminatan : Entrepreneur

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Seminar Proposal guna mendapatkan gelar Sarjana Strata Satu Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya

Surabaya, 26 Agustus 2021

Menyetujui

Pembimbing Utama

Co-Pembimbing/Supervisor

(Dr. Ronald, S.T., M.M., CSMA,
CDM, PMA)
Ketua Program Studi Manajemen

(Dr. Amelia, S.E., RFP-I, M.M.,
CSMA, CDM)
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 KAMPUS SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

Pada Kamis, 30 September 2021 telah diselenggarakan ujian komprehensif untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna mencapai Gelar Sarjana Strata Satu Ekonomi Fakultas Jurusan Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya atas nama:

Nama : Evan Nicholas Wongso
NPM : 02011180059
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul **“FAKTOR DETERMINAN CUSTOMERS SWITCHING BEHAVIOR TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION DAN CUSTOMER LOYALTY PADA PENGGUNA TOKOPEDIA 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. Yanuar Dananjaya B.Sc., M.M.	, sebagai Anggota	
--	-------------------	---

3. Ken Sugijanto, S.E., M.M.	, sebagai Anggota	
------------------------------	-------------------	---

Surabaya, 30 September 2021