

TUGAS AKHIR

ANALISIS PENGARUH *PERCEIVED EASE OF USE*, *NETWORK EXTERNALITIES*, *TRUST* DAN *BRAND VALUE* TERHADAP *SATISFACTION* DAN *INTENTION TO USE* PADA PENGGUNA APLIKASI KLIK INDOMARET DI KOTA AMBON

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

Oleh:

NAMA : ADRIELLA SARTJE TUHUTERU

NPM : 02011180061



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

2021



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN KAMPUS SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

IDENTITAS TIM PENGUJI

Judul : ANALISIS PENGARUH *PERCEIVED EASE OF USE*,
NETWORK EXTERNALITIES, *TRUST* DAN *BRAND*
VALUE TERHADAP *SATISFACTION* DAN
INTENTION TO USE PADA PENGGUNA APLIKASI
KLIK INDOMARET DI KOTA AMBON

Nama Mahasiswa : Adriella Sartje Tuhuteru

NPM : 02011180061

Jurusan : Manajemen

Peminatan : Kewirausahaan

TIM PEMBIMBING

Pembimbing 1 : Dr. William Santoso S.E., M.Ak.

Pembimbing 2 : Hananiel M Gunawan, BA., MBA.

TIM PENGUJI

Ketua Tim Penguji : Dr. Amelia, S.E., RFP-I, M.M., CSMA

Anggota : Ken Sugijanto, S.E., M.M.



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN KAMPUS SURABAYA
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Saya Mahasiswa Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pelita Harapan Surabaya,

Nama Mahasiswa : Adriella Sartje Tuhuteru
Nomor Pokok Mahasiswa : 02011180061
Jurusan : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis tugas akhir yang saya buat dengan
judul "**ANALISIS PENGARUH *PERCEIVED EASE OF USE*, *NETWORK EXTERNALITIES*, *TRUST* DAN *BRAND VALUE* TERHADAP *SATISFACTION* DAN *INTENTION TO USE* PADA PENGGUNA APLIKASI KLIK INDOMARET DI KOTA AMBON**"

Adalah :

- 1) Dibuat dan diselesaikan sendiri, dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan dan buku-buku serta acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tulis 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 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 diatas, maka karya tugas akhir ini batal.

Surabaya, 27 Agustus 2021

Menyatakan pernyataan



(Adriella Sartje Tuhuteru)



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

ANALISIS PENGARUH *PERCEIVED EASE OF USE, NETWORK EXTERNALITIES, TRUST* DAN *BRAND VALUE* TERHADAP *SATISFACTION* DAN *INTENTION TO USE* PADA PENGGUNA APLIKASI KLIK INDOMARET DI KOTA AMBON

Oleh:

Nama : Adriella Sartje Tuhuteru
NPM : 02011180061
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, 27 Agustus 2021

Menyetujui:

Pembimbing Utama

Dr. William Santoso S.E., M.Ak.

Co-Pembimbing/Supervisor

Hananiel M Gunawan, BA., MBA.

Ketua Program Studi Manajemen

(Dr. Amelia, SE, RFP-1, MM,
CSMA, CDM)

Dean

**Universitas Pelita Harapan
Kampus Surabaya**

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





UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

Pada (hari dan tanggal sidang) telah diselenggarakan ujian komprehensif 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 : Adriella Sartje Tuhuteru
NPM : 02011180061
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

termasuk ujian tugas akhir yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH *PERCEIVED EASE OF USE, NETWORK EXTERNALITIES, TRUST* DAN *BRAND VALUE* TERHADAP *SATISFACTION* DAN *INTENTION TO USE* PADA PENGGUNA APLIKASI KLIK INDOMARET DI KOTA AMBON”** oleh tim pengujian yang terdiri dari:

Nama Penguji	Jabatan dalam Tim Penguji	Tanda Tangan
1. Dr. William Santoso, S.E., M.Ak.	, sebagai Ketua	
2. Dr. Amelia, S.E., RFP-I, M.M., CSMA	, sebagai Anggota	
3. Ken Sugijanto, S.E., M.M	, sebagai Anggota	