

**SKRIPSI**

**ANALISIS PENGARUH *TECHNICAL QUALITY, APPLICATION QUALITY, INFORMATION QUALITY, SOCIAL INFLUENCE, SOURCES OF CREDIBILITY, CUSTOMER EXPERIENCE, DAN PERFORMANCE EXPECTANCY* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DAN *TRUST* DAN PADA AKHIRNYA *WORD-OF-MOUTH* PADA PELANGGAN APLIKASI ZALORA DI SURABAYA**

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

**Oleh:**

**NAMA: STEVEN SAMUEL ANGGREK**

**NPM : 02011180005**



**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. Steven Samuel A - 02011180005  
 2.  
 3.  
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
 Program Studi : Manajemen  
 Lokasi Kampus : Surabaya  
 Jenis Tugas Akhir : Skripsi  
 Judul :

**Analisis Pengaruh *Technical Quality, Application Quality, Information Quality, Social Influence, Sources of Credibility, Customer Experience, dan Performance Expectancy Terhadap Customer Satisfaction dan Trust dan Pada Akhirnya Word of Mouth* pada Pelanggan Zalora 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 : 27-Aug-2021  
 Yang menyatakan,

Tanda Tangan			
Nama	( Steven Samuel A - 02011180005 )	( )	( )



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

**PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR**

***Analisis Pengaruh *Technical Quality, Application Quality, Information Quality, Social Influence, Sources of Credibility, Customer Experience, dan Performance Expectancy* terhadap *Customer Satisfaction dan Trust* dan Pada Akhirnya *Word-Of-Mouth* pada Pelanggan Aplikasi Zalora di Surabaya***

Oleh:

**Nama : Steven Samuel Anggrek  
NPM : 02011180005  
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, 2 November 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 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 Rabu, 29 September 2021 telah diselenggarakan ujian komprehensif untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna mencapai Gelar Sarjana Manajemen Strata Satu pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya atas nama:

**Nama** : Steven Samuel Anggrek  
**NPM** : 02011180005  
**Jurusan** : Manajemen  
**Fakultas** : Ekonomi dan Bisnis

dalam mempertahankan Tugas Akhir yang berjudul “**Analisis Pengaruh *Technical Quality, Application Quality, Information Quality, Social Influence, Sources of Credibility, Customer Experience, dan Performance Expectancy* terhadap *Customer Satisfaction dan Trust* dan Pada Akhirnya *Word-Of-Mouth* pada Pelanggan Aplikasi Zalora di Surabaya**” dihadapan tim penguji yang terdiri dari:

<b>Dewan Penguji</b>	<b>Status</b>	<b>Tanda tangan</b>
Dr. Amelia S.E, RFP-I, M.M., CSMA, CDM	sebagai Ketua Penguji, Pembimbing	
Dr. Oliandes Sondakh, S.E., M.M.	sebagai Penguji Pertama	
Ken Sugijanto, S.M., M.M.	sebagai Penguji Kedua	