

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH *INTERFACE ISSUES, QUALITY CONTROL, DELIVERY EXPERIENCE, TRUST ISSUES, CUSTOMER SERVICE, CUSTOMER EXPERIENCE* TERHADAP *INTENTION TO USE* DAN *WORD OF MOUTH* PENGGUNA APLIKASI GRAB FOOD DI SURABAYA DAN KEDIRI

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

Oleh:

NAMA : YOVINA DANIELLA

NPM :02011180003



**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. Yovina Daniella - 02011180003
2.
3.

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Lokasi Kampus : Surabaya

Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Judul :



Analisis Pengaruh *Interface Issues, Quality Control, Delivery Experience, Trust Issues, Customer Service, Customer Experience Terhadap Intention to Use dan Word of Mouth* Pengguna Aplikasi Grab Food di Surabaya dan Kediri

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	(Yovina Daniella - 02011180003)	()	()



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN KAMPUS
SURABAYA**

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

ANALISIS PENGARUH *INTERFACE ISSUES, QUALITY CONTROL, DELIVERY EXPERIENCE, TRUST, CUSTOMER SERVICE, CUSTOMER EXPERIENCE* TERHADAP *INTENTION TO USE* DAN *WORD OF MOUTH* PENGGUNA APLIKASI GRAB FOOD DI SURABAYA DAN KEDIRI

Oleh:

Nama :Yovina Daniella
NPM :02011180003
Program Studi :Manajemen
Peminatan :Kewirausahaan

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

Surabaya, 5 November 2021

Menyetujui:

Pembimbing Utama,

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

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. Ronald, S.T., M.M., CSMA, CDM, PM)






UNIVERSITAS PELITA HARAPAN KAMPUS SURABAYA
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 Manajemen Strata Satu pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya atas nama:

Nama : Yovina Daniella
NPM : 02011180003
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH *INTERFACE ISSUES, QUALITY CONTROL, DELIVERY EXPERIENCE, TRUST ISSUES, CUSTOMER SERVICE, CUSTOMER EXPERIENCE* TERHADAP *INTENTION TO USE* DAN *WORD OF MOUTH* PENGGUNA APLIKASI GRAB FOOD DI SURABAYA DAN KEDIRI”** oleh tim pengujian yang terdiri dari:

Nama Penguji	Jabatan dalam Tim Penguji	Tanda Tangan
1. Dr. Amelia S.E,RFP -I.M.M., CSMA,	, sebagai Ketua	
2. Dr. Yanuar Dananjaya, B.SC, M.M.	, sebagai Anggota	
3. Dr. Oliandes Sondakh, S.E., M.M.	, sebagai Anggota	

Surabaya – 1 Oktober 2021