

## **TUGAS AKHIR**

**ANALISIS PENGARUH *ONLINE SHOPPING EXPERIENCE*, *CUSTOMER SERVICE*, *EXTERNAL INCENTIVES* DAN *PRIVACY* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* YANG MEMBENTUK *CUSTOMER LOYALTY* PADA PELANGGAN APLIKASI SOCIOLLA DI SURABAYA**

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

Oleh:

**NAMA : IRENE CAROLINA**

**NPM : 02011180036**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN  
KAMPUS SURABAYA  
2021**



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

---

**IDENTITAS TIM PENGUJI**

Judul : ANALISIS PENGARUH *ONLINE SHOPPING EXPERIENCE, CUSTOMER SERVICE, EXTERNAL INCENTIVES* DAN *PRIVACY* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* YANG MEMBENTUK *CUSTOMER LOYALTY* PADA PELANGGAN APLIKASI SOCIOLLA DI SURABAYA

Nama Mahasiswa : Irene Carolina  
NPM : 02011180036  
Jurusan : Manajemen  
Peminatan : Kewirausahaan

**TIM PEMBIMBING**

Pembimbing 1 : Dr. Oliandes Sondakh S.E., M.M., CSMA  
Pembimbing 2 : Dr. Yanuar Dananjaya, B.Sc, M.M.

**TIM PENGUJI**

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



## UNIVERSITAS PELITA HARAPAN

### Pernyataan dan Persetujuan Unggah Tugas Akhir

Saya/kami yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama - NPM : 1. Irene Carolina - 02011180036  
2.  
3.

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Lokasi Kampus : Surabaya

Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Judul :

**ANALISIS PENGARUH ONLINE SHOPPING EXPERIENCE, CUSTOMER SERVICE, EXTERNAL INCENTIVES DAN PRIVACY TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION YANG MEMBENTUK CUSTOMER LOYALTY PADA PELANGGAN APLIKASI SOCIOLLA 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 Non-eksklusif 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 Perundang-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 : 26-Aug-2021

Yang menyatakan,

Tanda Tangan			
Nama	( Irene Carolina - 02011180036 )	( )	( )



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

**PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR**

**ANALISIS PENGARUH *ONLINE SHOPPING EXPERIENCE, CUSTOMER SERVICE, EXTERNAL INCENTIVES* DAN *PRIVACY* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* YANG MEMBENTUK *CUSTOMER LOYALTY* PADA PELANGGAN APLIKASI SOCIOLLA DI SURABAYA**

Oleh:

**Nama** : Irene Carolina  
**NPM** : 02011180036  
**Jurusan** : 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. Oliandes Sondakh S.E., M.M.)

**Co-Pembimbing Supervisor**

(Dr. Yanuar Dananjaya, B.Sc, M.M.)

**Ketua Program Studi Manajemen**

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

**Dean**

**Universitas Pelita Harapan**  
**Surabaya**

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



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

---

**LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR**

Pada Jumat, 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** : Irene Carolina  
**NPM** : 02011180036  
**Jurusan** : Manajemen

Termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul “ANALISIS PENGARUH *ONLINE SHOPPING EXPERIENCE, CUSTOMER SERVICE, EXTERNAL INCENTIVES* DAN *PRIVACY* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* YANG MEMBENTUK *CUSTOMER LOYALTY* PADA PELANGGAN APLIKASI SOCIOLLA DI SURABAYA” oleh tim penguji yang terdiri dari:

<b>Nama Penguji</b>	<b>Jabatan dalam Tim Penguji</b>	<b>Tanda Tangan</b>
1. Dr. Oliandes Sondakh, S.E., M.M.	, sebagai Ketua	
2. Dr. Amelia S.E., RFP-I., M.M., CSMA, CDM)	, sebagai Anggota	
3. Priskilla E.E. Napitupulu, S.Sos, M.M., CSMA, CHCSA	, sebagai Anggota	

Surabaya, 1 Oktober 2021