

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH *AESTHETIC PERFORMANCE*,
FUNCTIONAL PERFORMANCE, *HEDONIC SATISFACTION*,
UTILITARIAN SATISFACTION, TERHADAP *CUSTOMER*
LOYALTY MELALUI *OVERALL SATISFACTION* PADA
PELANGGAN APLIKASI TOKOPEDIA DI SURABAYA**

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

OLEH:

NAMA :RICHARD INTAN KUMALA

NPM :02011180026



**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. Richard Intan Kumala - 02011180026
 2.
 3.

Fakultas : Ekonomi
 Program Studi : Management
 Lokasi Kampus : Surabaya
 Jenis Tugas Akhir : Skripsi
 Judul :

Analisis Pengaruh *Aesthetic Performance, Functional Performance, Hedonic Satisfaction, Utilitarian Satisfaction, Terhadap Customer Loyalty* melalui *Overall Satisfaction* Pada Pelanggan Aplikasi Tokopedia 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 : 22-Aug-2021
 Yang menyatakan,

Tanda Tangan			
Nama	(Richard Intan Kumala -) 02011180026	()	()



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

ANALISIS PENGARUH *AESTHETIC PERFORMANCE, FUNCTIONAL PERFORMANCE, HEDONIC SATISFACTION, UTILITARIAN SATISFACTION* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* MELALUI *OVERALL SATISFACTION* PADA PELANGGAN APLIKASI TOKOPEDIA DI SURABAYA

Oleh:

Nama : **Richard Intan Kumala**
NPM : **02011180026**
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, 3 November 2021

Menyetujui,

Pembimbing Utama,

Co-Pembimbing/Supervisor,

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

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

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
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

Pada 6 September 2021 telah diselenggarakan ujian komprehensif untuk memenuhi sebagai persyaratan akademik guna mencapai Gelar Sarjana Strata Satu Ekonomi Fakultas Jurusan Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya atas nama:

Nama : Richard Intan Kumala
NPM : 02011180026
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul “**ANALISIS PENGARUH *AESTHETIC PERFORMANCE, FUNCTIONAL PERFORMANCE, HEDONIC SATISFACTION, UTILITARIAN SATISFACTION* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* MELALUI *OVERALL SATISFACTION* PADA PELANGGAN APLIKASI TOKOPEDIA DI SURABAYA**” oleh tim penguji yang terdiri dari

Dewan Penguji	Status	Tanda Tangan
Dr. Ronald, ST, MM, CSMA, CDM, PMA	Sebagai Ketua	
Dr. Oliandes Sondakh, S.E., M.M., CSMA	Sebagai Anggota	
Ken Sugijanto, S.E, M.M	Sebagai Anggota	

Surabaya – 6 September 2021