

NO: 31012490/MAN/2023

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *E-CUSTOMER LOYALTY* PADA
TASYA PERSONAL SHOPPER DENGAN *E-CUSTOMER SATISFACTION* SEBAGAI
VARIABEL *INTERVENING***

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan penyelesaian program S-1
Program *Business Management* Program Studi Manajemen
School of Business and Management
Universitas Kristen Petra

Oleh :

David Christian Han

NRP : D11190226

PROGRAM BUSINESS MANAGEMENT



SCHOOL OF BUSINESS AND MANAGEMENT

UNIVERSITAS KRISTEN PETRA

SURABAYA

2023

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

Pengaruh *E-service Quality* Terhadap *E-customer Loyalty* Pada Tasya Personal Shopper Dengan *E-customer Satisfaction* Sebagai Variabel *Intervening*

Oleh:

David Christian Han

D11190226

Diterima oleh:

Program *Business Management* Program Studi Manajemen
School of Business and Management
Universitas Kristen Petra

Surabaya, 11 Oktober 2023

Pembimbing :



Dr. Dhyah Harjanti, S.E., M.Si.

NIP : 09-021

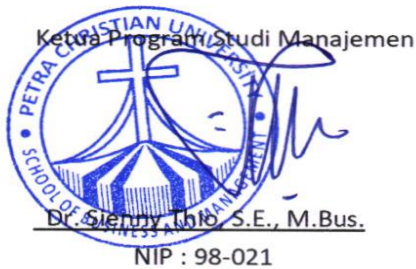
Ketua Tim Penguji :



Dr. Ir. Hotlan Siagian, M.Sc.

NIP : 14-033

Ketua Program Studi Manajemen



Dr. Sienny Itho, S.E., M.Bus.
NIP : 98-021

Ketua Program Business Management



Maria Prabumingsih, S.E., M.Sc.FE.
NIP : 04-041

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai mahasiswa Universitas Kristen Petra, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama: David Christian Han

NRP: D11190226

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Kristen Petra Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty- Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: *Pengaruh E-service Quality Terhadap E-customer Loyalty Pada Tasya Personal Shopper Dengan E-customer Satisfaction* Sebagai Variabel Intervening. Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, Universitas Kristen Petra berhak menyimpan, mengalihmediakan/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta.

Kami bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan Universitas Kristen Petra, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atau Pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan saya ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 9 Oktober 2023

Yang menyatakan,



David Christian Han

KATA PENGANTAR

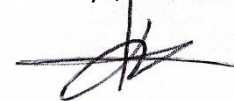
Puji Syukur kepada Tuhan Yesus Kristus karena hanya atas karunia dan anugerah-Nya, penulis dapat mengerjakan skripsi ini dengan baik. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada orang-orang yang telah berperan dalam penyelesaian skripsi ini, diantaranya:

1. Keluarga khususnya orang tua dan saudara yang telah memberikan dukungan dan doa dalam proses menyelesaikan skripsi
2. Dr. Dhyah Harjanti, S.E., M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan pengarahan penulisan skripsi.
3. Dr. Ir. Hotlan Siagian, M.Sc. dan Nony Kezia Marchyta, S.E., M.M., selaku dewan Penguji yang telah meluangkan waktu untuk menguji dan memberikan pengarahan dalam penulisan skripsi.
4. Segenap dosen dan staf program *Business Management* Universitas Kristen Petra.
5. Teman-teman penulis yang selalu membantu dalam memberikan semangat dikala penulis sedang membutuhkan bantuan.
6. Pihak-pihak lain yang telah memberikan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung dalam pembuatan skripsi yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala petunjuk, kritik, dan saran yang membangun dari pembaca agar dapat menunjang pengembangan dan perbaikan penulisan selanjutnya.

Akhir kata penulis mohon maaf apabila ada kekurangan dalam penulisan tugas akhir ini dan penulis dengan senang hati menerima saran dan kritik yang membangun dari pembaca. Semoga penyajian Tugas Akhir ini bisa memberikan manfaat kepada berbagai pihak-pihak lain.

Surabaya, 9 Oktober 2023



David Christian Han