

36020975/MAN/2024

ANALISA E-SERVICE QUALITY DAN *E-SATISFACTION* PENGGUNA *WEVERSE SHOP*

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi persyaratan penyelesaian program S-1
Program Branding and Digital Marketing
School of Business and Management
Universitas Kristen Petra**

**Oleh :
Venny Wijaya
NRP : D11200151**

PROGRAM STUDI MANAJEMEN



**SCHOOL OF BUSINESS AND MANAGEMENT
UNIVERSITAS KRISTEN PETRA
SURABAYA
2024**

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

ANALISA E-SERVICE QUALITY DAN E-SATISFACTION PENGGUNA WEVERSE SHOP

Oleh :
Venny Wijaya NRP: D11200151

Diterima Oleh:
Program *Branding and Digital Marketing* Program Studi Manajemen
School of Business and Management
Universitas Kristen Petra

Surabaya, 27 Juni 2024

Dosen Pembimbing 1



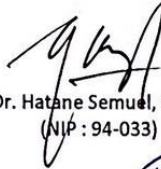
Edwin Japarianto, S.E., M.M.
(NIP: 02-051)

Dosen Pembimbing 2



Trixie Nova Bella Tandijaya, S.M., M.M.
(NIP: 20-010)

Ketua Tim Penguji



Prof. Dr. Hatane Semuel, S.E., M.S.
(NIP : 94-033)



Ketua Program Studi Manajemen

Dr. Henry Yudo, S.E., M.BUS.
(NIP : 98-021)



Ketua Program *Branding and Digital Marketing*

Dr. Perry Jacobs, S.E., M.SM., M.RECH.
(NIP : 08-011)

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPERLUAN
AKADEMIS**

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

Nama : Venny Wijaya

NRP : D11200151

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 “Analisa E-Service Quality Dan *E-Satisfaction* Pengguna *Weverse Shop*”. 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.

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

Demikian pernyataan saya ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 01 Juli 2024

Yang menyatakan,



Venny Wijaya

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya yang telah penulis terima selama melaksanakan tugas akhir ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini.

Tugas Akhir ini diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan guna mencapai gelar Sarjana Strata-1 di Program Marketing Management, *School of business and management*, Universitas Kristen Petra, Surabaya.

Penulisan skripsi ini juga tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis selama ini, khususnya:

1. Bapak Edwin Japarianto S.E., M.M., selaku dosen pembimbing dan ketua tim penguji yang telah memberikan banyak waktu dan tenaga untuk bimbingan serta pengarahan dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
2. Ibu Trixie Nova Bella Tandijaya, S.M., M.M selaku dosen pembimbing 2 yang telah banyak memberikan saran dan waktu untuk bimbingan serta pengarahan penyusunan Tugas Akhir ini.
3. Bapak Drs. Sugiono Sugiharto, MM, Ph.D, selaku dosen penguji 1 yang telah memberikan saran dan masukan kepada penulis untuk menyempurnakan Tugas Akhir ini.
4. Prof. Dr. Hatane Samuel, Ms selaku dosen penguji 2 yang telah memberikan saran dan masukan kepada penulis untuk menyempurnakan Tugas Akhir ini.
5. Dr. Ferry Jaolis S.E., M.SM., M.RECH. selaku Ketua Program Marketing Management Universitas Kristen Petra Surabaya.
6. Dr. Sienny Thio, S.E., M.Bus selaku Ketua Program Studi Manajemen yang telah memberikan dukungan dalam proses pelaksanaan Tugas Akhir.
7. Segenap dosen dan staff pengajar di jurusan Manajemen Pemasaran Universitas Kristen Petra Surabaya
8. Teman kuliah dari program Manajemen Pemasaran angkatan 2020 sampai 2023 dan sekaligus teman teman dari jurusan lain yang telah memberikan dukungan dalam mengerjakan Tugas Akhir ini.
9. Keluarga yang selama ini telah memberi dukungan secara moral maupun material dari awal hingga akhir Tugas Akhir guna meraih gelar kesarjanaan ini.

10. Pihak-pihak lain yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung dalam pembuatan tugas akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari 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, 01 Juli 2024

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Venny Wijaya', written in a cursive style.

Venny Wijaya