

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN *E-SERVICE*
QUALITY TERHADAP MINAT BELI ULANG SERUM
HANASUI *POWER BRIGHT EXPERT* DI SHOPEE**

SKRIPSI

**Diajukan untuk melengkapi persyaratan
dalam memperoleh gelar sarjana S1**



DELLA SILVIA SIMANJUNTAK

NIM: 2222103

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS DAN AKUNTANSI
UNIVERSITAS KATOLIK MUSI CHARITAS
PALEMBANG**

2026

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN *E-SERVICE*
QUALITY TERHADAP MINAT BELI ULANG SERUM
HANASUI *POWER BRIGHT EXPERT* DI SHOPEE**

SKRIPSI

**Diajukan untuk melengkapi persyaratan
dalam memperoleh gelar sarjana S1**



DELLA SILVIA SIMANJUNTAK

NIM: 2222103

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS DAN AKUNTANSI
UNIVERSITAS KATOLIK MUSI CHARITAS
PALEMBANG**

2026

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN *E-SERVICE QUALITY*
TERHADAP MINAT BELI ULANG SERUM HANASUI *POWER*
***BRIGHT EXPERT* DI SHOPEE**

Disusun oleh:
DELLA SILVIA SIMANJUNTAK
NIM: 2222103

Telah disetujui oleh:

Dosen Pembimbing



Lina S.E., M.Si., CDMP.

Tanggal 30 Januari 2026

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN *E-SERVICE QUALITY*
TERHADAP MINAT BELI ULANG SERUM HANASUI *POWER*
***BRIGHT EXPERT* DI SHOPEE**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

DELLA SILVIA SIMANJUNTAK

NIM: 2222103

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada Tanggal, 09 Maret 2026

dan dinyatakan memenuhi syarat

Susunan Tim Penguji

Nama Lengkap

Ketua : Lina S.E., M.Si., CDMP.

Anggota : Maria Josephine Tyra, S.E., M.M., CDMP

Anggota : Anastasia Sri Mendari, SE., MM.

Tanda Tangan

.....
.....
.....
.....

Palembang, 09 Maret 2026

Ketua Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis dan Akuntansi

Universitas Katolik Musi Charitas



Suramaya Suci Kewal S.E., M.Si

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Orang-orang yang menabur dengan mencururkan air mata,
akan menuai dengan bersorai-sorai”

(Mazmur 126:5)

“Aku tahu, bahwa Engkau sanggup melakukan segala sesuatu dan tidak ada
rencana-Mu yang gagal”

(Ayub 42:2)

“Perang telah usai, aku bisa pulang, kubaringkan
panah dan berteriak MENANG”

(Nadin Amizah)

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

- **Tuhan Yang Maha Esa**
- **Papa dan Mama**
- **Kelima Saudaraku**
- **Sahabat, Teman, Rekan seperjuangan**
- **Universitas Katolik Musi Charitas**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Della Silvia Simanjuntak
NIM : 2222103
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP MINAT BELI ULANG SERUM HANASUI *POWER BRIGHT EXPERT* DI SHOPEE** adalah karya saya.

Skripsi ini adalah karya ilmiah yang bebas dari unsur plagiat. Apabila dikemudian hari terbukti ada unsur plagiat dalam karya ilmiah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh Universitas Katolik Musi Charitas.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Palembang, 09 Maret 2026

Pemberi pernyataan



Della Silvia Simanjuntak

PERNYATAAN
PERSETUJUAN UNGGAH KARYA TULIS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangga di bawah ini:

Nama : Della Silvia Simanjuntak
NIM : 2222103
Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP MINAT BELI ULANG SERUM HANASUI *POWER BRIGHT EXPERT* DI SHOPEE**

Menyatakan bahwa saya memberikan hak kepada Universitas Katolik Musi Charitas untuk mempublikasikan skripsi saya tanpa meminta ijin dari saya selama nama saya tetap tercantum sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Palembang, 09 Maret 2026

Pemberi pernyataan



Della Silvia Simanjuntak