

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN BUKALAPAK MELALUI
KEPUASAN KONSUMEN**

SKRIPSI

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



Oleh :

SANDY ADI PUTRA

NIM : 1622081

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS DAN AKUNTANSI
UNIVERSITAS KATOLIK MUSI CHARITAS
PALEMBANG
2020**

SKRIPSI

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN BUKALAPAK MELALUI KEPUASAN KONSUMEN**

Disusun oleh:

SANDY ADI PUTRA

NIM: 1622081

Telah disetujui oleh:

Dosen Pembimbing



Dr. Candra Astra Terenggana., S.E., M.M.

Palembang, 29 Juli 2020

SKRIPSI

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN BUKALAPAK MELALUI KEPUASAN KONSUMEN**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

SANDY ADI PUTRA

NIM: 1622081

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
pada tanggal 10 Agustus 2020
dan dinyatakan memenuhi syarat.

Susunan Tim Penguji

	Nama Lengkap	Tanda tangan
Ketua	: Dr. Chandra Astra Terenggana., S.E., M.M.
Anggota	: Drs. Andreas Sarjono., M.M
Anggota	: Maria Josephine Tyra., S.E., M.M.

Tanda tangan
.....
.....
.....

Palembang. 10 Agustus 2020
Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Bisnis dan Akuntansi
Universitas Katolik Musi Charitas



Dr. Chandra Astra Terenggana., S.E., M.M.

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

"Jangan membunuh mimpi kerana mimpi tak pernah mati. Dia hanya akan pingsan dan bangun lagi ketika kamu sudah tua dalam bentuk penyesalan."

-Pandji Pragiwaksono

"Setiap orang itu jenius. Tapi jika kamu menilai seekor ikan dari kemampuannya untuk memanjat pohon, maka seumur hidupnya ia percaya bahwa dirinya bodoh."

-Albert Einstein

Skripsi ini kupersembahkan untuk :

- Tuhan Yang Maha Esa**
- Kedua Orang Tua**
- Keluarga Tercinta**
- Teman-teman**

**PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI**

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Sandy Adi Putra
NIM : 1622081
Program Studi : Manajemen

menyatakan bahwa skripsi dengan judul: *PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN BUKALAPAK MELALUI KEPUASAN KONSUMEN* 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.

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

Palembang, 10 Agustus 2020

Pemberi pernyataan,



Sandy Adi Putra

PERNYATAAN
PERSETUJUAN UNGGAH KARYA TULIS SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Sandy Adi Putra

NIM : 1622081

Judul Skripsi: Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap Loyalitas Konsumen
Bukalapak Melalui Kepuasan Konsumen

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.

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

Palembang, 10 Agustus 2020

Pemberi pernyataan,



Sandy Adi Putra