

**PENGARUH *E-WOM*, *E-SERVICE QUALITY* DAN  
*SALES PROMOTION* TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN LAZADA**

**SKRIPSI**

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



**KELVIN TANARYA**

**NIM: 1922101**

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

**2023**

**PENGARUH *E-WOM*, *E-SERVICE QUALITY* DAN  
*SALES PROMOTION* TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN LAZADA**

**SKRIPSI**

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



**KELVIN TANARYA**

**NIM: 1922101**

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

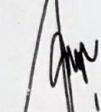
**2023**

**SKRIPSI**  
**PENGARUH *E-WOM*, *E-SERVICE QUALITY* DAN *SALES PROMOTION* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN LAZADA**

Disusun oleh:  
KELVIN TANARYA  
NIM: 1922101

Telah disetujui oleh:

Dosen Pembimbing



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

Tanggal 30 Januari 2023

**SKRIPSI**  
**PENGARUH E-WOM, E-SERVICE QUALITY DAN SALES**  
**PROMOTION TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN LAZADA**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

KELVIN TANARYA

NIM: 1922101

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada Tanggal, 13 Februari 2023

dan dinyatakan memenuhi syarat

Susunan Tim Penguji

Nama Lengkap

Ketua : Dr. Candra Astra T., S.E., M.M.

Anggota : Agustinus Widyartono, S.E., M.Si.

Anggota : Anastasia Sri Mendari, S.E., M.M.

Tanda Tangan

*Ag. Widyartono*  
*AS. Mendari*

Palembang, 13 Februari 2023

Ketua Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis dan Akuntansi

Universitas Katolik Musi Charitas



Surabaya Suci Kewal, S.E., M.Si.

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

**“Dream it and do it”**

**Skripsi ini dipersembahkan untuk:**

- 1. Tuhan Yang Maha Esa**
- 2. Kedua orang tuaku**
- 3. Kedua Kakakku**
- 4. Keponakanku**
- 5. Sahabat dan Teman Seperjuangan**
- 6. Diriku Sendiri**
- 7. Universitas Katolik Musi Charitas**

**PERNYATAAN  
KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Kelvin Tanarya

NIM : 1922101

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul : **PENGARUH *E-WOM*, *E-SERVICE QUALITY* DAN *SALES PROMOTION* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN LAZADA** adalah karya saya.

Skripsi ini adalah karya ilmiah yang bebas dari unsur plagiat. Apabila kemudian 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, 13 Februari 2023

Pemberi Pernyataan



Kelvin Tanarya

**PERNYATAAN  
PERSETUJUAN UNGGAH KARYA TULIS**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kelvin Tanarya

NIM : 1922101

Judul : **PENGARUH *E-WOM*, *E-SERVICE QUALITY* DAN *SALES PROMOTION* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN LAZADA**

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

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

Palembang, 13 Februari 2023

Pemberi Pernyataan



Kelvin Tanarya