# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PELANGGAN TOKOPEDIA

**SKRIPSI**

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


**RISKY WANG**

**NIM: 2022104**


**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**
**FAKULTAS BISNIS DAN AKUNTANSI**
**UNIVERSITAS KATOLIK MUSI CHARITAS**
**PALEMBANG**
**2026**

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PELANGGAN TOKOPEDIA

**SKRIPSI**

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


**RISKY WANG**

**NIM: 2022104**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS BISNIS DAN AKUNTANSI**

**UNIVERSITAS KATOLIK MUSI CHARITAS**

**PALEMBANG**


**2026**

# SKRIPSI

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PELANGGAN TOKOPEDIA

Disusun oleh:

RISKY WANG

NIM: 2022104

Telah disetujui oleh:

Dosen Pembimbing



Maria Josephine Tyra, S.E.,M.M.,CDMP. Tanggal 03 Juni 2026

# SKRIPSI

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PELANGGAN TOKOPEDIA

Dipersiapkan dan disusun oleh:

RISKY WANG

NIM: 2022104

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada Tanggal, 20 Juli 2026

dan dinyatakan memenuhi syarat

Susunan Tim Penguji

| Nama Lengkap | | Tanda Tangan |
|---|---|---|
| Ketua | : Maria Josephine Tyra, S.E.,M.M.,CDMP. | ..... |
| Anggota | : Lina, S.E.,M.Si | ..... |
| Anggota | : Suramaya Suci Kewal, S.E.,M.Si.,QWP. | ..... |

Palembang, 20 Juli 2026

Ketua Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis dan Akuntansi

Universitas Katolik Musi Charitas

Suramaya Suci Kewal, S.E.,M.Si.,QWP.

# MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Saya bukan orang hebat, tetapi saya adalah orang yang berani dan konsisten untuk menyelesaikan apa yang telah saya dimulai

**Skripsi ini dipersembahkan untuk :**

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

# PERNYATAAN
# KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Risky Wang

NIM : 2022104

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PELANGGAN TOKOPEDIA** 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, 20 Juli 2026

Pemberi Pernyataan




Risky Wang

# PERNYATAAN
# PERSETUJUAN UNGGAH KARYA TULIS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Risky Wang

NIM : 2022104

Judul Skripsi :**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PELANGGAN TOKOPEDIA**

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, 20 Juli 2026

Pemberi Pernyataan




Risky Wang