PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *CUSTOMER EXPERIENCE* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN APLIKASI TOKOPEDIA

SKRIPSI

Diajukan untuk melengkapi persyaratan
dalam memperoleh gelar sarjana S1

DIANA OKTAVIA

NIM: 2122064

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS DAN AKUNTANSI

UNIVERSITAS KATOLIK MUSI CHARITAS

PALEMBANG

2025

PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *CUSTOMER EXPERIENCE* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN APLIKASI TOKOPEDIA

SKRIPSI

Diajukan untuk melengkapi persyaratan
dalam memperoleh gelar sarjana S1

DIANA OKTAVIA

NIM: 2122064

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

2025

SKRIPSI

PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *CUSTOMER EXPERIENCE* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN APLIKASI TOKOPEDIA

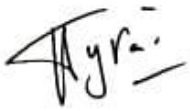
Disusun oleh:

DIANA OKTAVIA

NIM: 2122064

Telah disetujui oleh:

Dosen Pembimbing



Maria Josephine Tyra, S.E.,M.M., CDM Tanggal 16 Januari 2025

SKRIPSI

PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *CUSTOMER EXPERIENCE* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN APLIKASI TOKOPEDIA

Dipersiapkan dan disusun oleh:

DIANA OKTAVIA

NIM: 2122064

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada Tanggal, 06 Februari 2025

dan dinyatakan memenuhi syarat

Susunan Tim Penguji

Nama Lengkap		Tanda Tangan
Ketua	: Maria Josephine Tyra, S.E.,M.M., CDM.	.....
Anggota	: Dr. Candra Astra Terenggana, S.E., M.M.	.....
Anggota	: Micheline Rinamurti, S.E., M.Si.	.....

Palembang, 06 Februari 2025

Ketua Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis dan Akuntansi

Universitas Katolik Musi Charitas

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

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

LAKUKAN YANG TERBAIK DENGAN CARAMU SENDIRI, TANPA PERLU TERIKAT OLEH STANDAR ORANG LAIN, KARENA SETIAP LANGKAH YANG TULUS ADALAH PENCAPAIAN YANG BERARTI

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

- Tuhan Yang Maha Esa
- Kedua Orang Tua Saya
- Saudara Saya
- Sahabat, Teman, Rekan Seperjuangan
- Universitas Katolik Musi Charitas

PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Diana Oktavia
NIM	: 2122064
Program Studi	: Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *CUSTOMER EXPERIENCE* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN APLIKASI 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, 06 Februari 2025

Pemberi Pernyataan



Diana Oktavia

PERNYATAAN

PERSETUJUAN UNGGAH KARYA TULIS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Diana Oktavia

NIM : 2122064

Judul Skripsi : **PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *CUSTOMER EXPERIENCE* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN APLIKASI 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, 06 Februari 2025

Pemberi Pernyataan



Diana Oktavia