



**PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN  
PELANGGAN SEBAGAI MEDIASI: STUDI KASUS  
PENGGUNA SHOPEE PAYLATER**

**SKRIPSI**

Fauzan Putra Gani  
2021021106

PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS HUMANIORA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN JAYA  
TANGERANG SELATAN  
2025

**PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN  
PELANGGAN SEBAGAI MEDIASI: STUDI KASUS  
PENGGUNA SHOPEE PAYLATER**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana dalam Bidang Manajemen pada Fakultas Humaniora dan Bisnis, Universitas Pembangunan Jaya

Fauzan Putra Gani  
2021021106

PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS HUMANIORA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN JAYA  
TANGERANG SELATAN  
2025

## LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI

### PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI MEDIASI: STUDI KASUS PENGGUNA SHOPEE PAYLATER

Nama : Fauzan Putra Gani  
NIM : 2021021106  
Program Studi : Manajemen

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Sidang Skripsi guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen Strata Satu pada Program Studi Manajemen, Fakultas Humaniora Dan Bisnis, Universitas Pembangunan Jaya.

Tangerang Selatan, 23 Juni 2025

Menyetujui

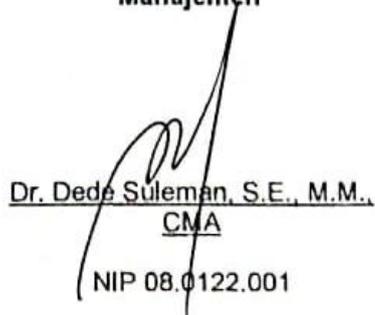
**Pembimbing Utama**



Dr. Edi Purwanto, S.E., M.M., M. Mis.,  
M.M.T., M.H

NIP 08.0720.014

**Kepala Program Studi  
Manajemen**



Dr. Dede Suleman, S.E., M.M.,  
CMA

(NIP 08.0122.001

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

**PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN  
PELANGGAN SEBAGAI MEDIASI: STUDI KASUS  
PENGGUNA SHOPEE PAYLATER**

**SKRIPSI**

Fauzan Putra Gani  
2021021106

Telah dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana

Pada Hari/Tanggal: Selasa, 08 Juli 2025

**Pembimbing Utama**

Dr. Edi Purwanto, S.E., M.M., M. Mis., M.M.T., M.H

NIP. 08.0720.014

**Dosen Penguji 1**

Dr. Dede Suleman, S.E., M.M., CMA

NIP. 08.0122.001

**Dosen Penguji 2**

Mohamad Trio Febriyantoro, S.E., M.M., Ph.D

NIP. 08.0722.015

Tanda Tangan

Tanggal



14/7/25



15/7/25



14/7/25

Mengetahui:

Kepala Program Studi Manajemen

Dekan Fakultas Humaniora dan Bisnis

Dr. Dede Suleman, S.E., M.M., CMA

NIP. 08.0122.001

Tanggal: 15-07-2025

Dra. Clara Evi Citraningtyas, M.A., Ph.D.

NIP. 08.0920.027

Tanggal: 16-07-2025



**SURAT PERNYATAAN  
MENGENAI ORIGINALITAS SKRIPSI, KESEDIAAN PUBLIKASI DAN  
PELIMPAHAN HAK CIPTA**

Saya mahasiswa Universitas Pembangunan Jaya, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Fauzan Putra Gani  
NIM : 2021021106  
Progam Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa hasil skripsi saya yang berjudul: **PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI MEDIASI: STUDI KASUS PENGGUNA SHOPEE PAYLATER.**

1. Adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila di kemudian hari diketahui bahwa Skripsi ini merupakan hasil plagiarisme, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan kelulusan dan atau pencabutan gelar Sarjana yang saya peroleh.
2. Adalah benar karya saya dengan arahan dari Tim pembimbing dan belum pernah diajukan dalam bentuk apapun kepada Perguruan Tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir Skripsi ini. Dengan ini saya melimpahkan Hak Cipta dari Skripsi saya kepada Universitas Pembangunan Jaya dan memberikan hak pada Universitas Pembangunan Jaya untuk mempublikasikan Skripsi saya baik secara daring (*online*) ataupun cetak.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tangerang Selatan, 16 July 2025



Nama : Fauzan Putra Gani

NIM : 2021021106

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat limpahan Rahmat dan Karunia-NYA sehingga penulis dapat menyusun skripsi ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Skripsi dengan judul: "PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI MEDIASI: STUDI KASUS PENGGUNA SHOPEE PAYLATER" ini ditujukan untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana (S. M) Strata Satu pada Program Studi Manajemen, Fakultas Humaniora Dan Bisnis, Universitas Pembangunan Jaya, Tangerang Selatan.

Skripsi ini dibuat dengan berbagai observasi dan beberapa bantuan dari berbagai pihak untuk membantu menyelesaikan tantangan dan hambatan selama mengerjakan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, yaitu kepada :

1. Ir. Frans Satyaki Sunito selaku President Universitas Pembangunan Jaya.
2. Ir. Yudi Samyudia, Ph.D. selaku Rektor Universitas Pembangunan Jaya.
3. Dra. Clara Evi C Citraningtyas, M.A., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Humaniora dan Bisnis.
4. Dr. Dede Suleman., M.M., CMA. selaku Kepala Program Studi Manajemen dan Dosen penguji 1
5. Bapak Yusuf Iskandar, S.Si., M.M. selaku Koordinator Skripsi bagi Program Studi Manajemen.
6. Bapak Mohamad Trio Febriyantoro, S.E. selaku Dosen penguji 2
7. Dr. Edi Purwanto, S.E., M.M., M.Mis., M.M.T., M.H. selaku Dosen Pembimbing Skripsi dan Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan, masukan, dan motivasi.
8. Kedua orang tua yang selalu memberikan dukungan, motivasi dan baik moral maupun materi.
9. Semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih kurang sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran dari pembaca sangat bermanfaat dan kami harapkan untuk penyempurnaan skripsi ini.

Penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Tangerang Selatan, 21 April 2025

Penulis