



**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN DAN
KEPERCAYAAN MEREK TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA PENGGUNA APLIKASI E-COMERCE
TOKOPEDIA**

SKRIPSI

Siti Nurfa Izah

2017021063

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS HUMANIORA DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN JAYA
TANGERANG SELATAN
2021

**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN DAN
KEPERCAYAAN MEREK TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA PENGGUNA APLIKASI E-COMERCE
TOKOPEDIA**

SKRIPSI

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

Siti Nurfa Izah

2017021063

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

2021

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI

PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN DAN KEPERCAYAAN MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PENGGUNA APLIKASI E-COMERCE TOKOPEDIA

Nama : Siti Nurfa Izah
NIM : 2017021063
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, 21 Juni 2021
Menyetujui:

Pembimbing Utama



Dr. Hastuti Naibaho, M.Si, PMA
NIP.08.0118.001

Kepala Program Studi



Dr. Yohanes Totok Suyoto, S.S., M.SI.,
CISMA.,CPMA.
NIP.08.0818.016

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN DAN KEPERCAYAAN MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PENGGUNA APLIKASI E-COMERCE TOKOPEDIA

SKRIPSI

Oleh:

Siti Nurfa Izah 2017021063

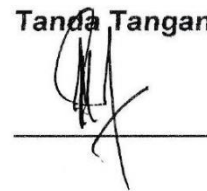
Telah dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana
Pada Hari/Tanggal:

Pembimbing Utama:

Dr. Hastuti Naibaho, M.Si., PMA NIP.

08.0118.001

Tanda Tangan



Tanggal

6 Juli 2021

Dosen Penguji

Dr. Anil Dawan, S.Th., S.E., M.E.

NIP. 08.0720.013



5 Juli 2021

Dr. Edi Purwanto, S.E M.M.

NIP. 08.0720.014



5/7/2021

Mengetahui,

Kepala Program Studi Manajemen

Dekan Fakultas Humaniora dan
Bisnis



Dr. Yohanes Totok Suyoto, S.S.,

M.Si., CPM.

NIP. 08.0818.016

Tanggal:



Clara Evi C. Citraningtyas, Dra.,

M.A., Ph.D

NIP. 08.0920.027

Tanggal:

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

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

Nama Mahasiswa : Siti Nurfa Izah
NIM : 2017021063
Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa hasil Skripsi saya yang berjudul: **PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN DAN KEPERCAYAAN MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PENGGUNA APLIKASI E-COMERCE TOKOPEDIA**

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, 7 Juni 2021
Peneliti,



Nama : Siti Nurfa Izah
NIM : 2017021063

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 waktunya. Skripsi dengan judul “PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN DAN KEPERCAYAAN MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PENGGUNA APLIKASI E-COMERCE TOKOPEDIA” ini ditujukan untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen 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 banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, yaitu kepada:

1. Ibu Leenawati Limantara, Ph.D. selaku Rektor Universitas Pembangunan Jaya
2. Ibu Clara Evi C. Citraningtyas, Dra., M.A., Ph.D selaku Dekan Fakultas Humaniora dan Bisnis Bapak Dr. Yohanes Totok Suyoto, S.S M.Si., CPM. selaku Kepala Program Studi Manajemen.
3. Ibu Dr. Hastuti Naibaho, M.Si, PMA Selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan praktikan dalam menyusun tugas akhir skripsi ini.
4. Selaku penguji satu terhadap sidang laporan tugas akhir skripsi ini.
5. Selaku penguji dua terhadap sidang laporan tugas akhir skripsi ini.
6. Seluruh dosen program Studi Manajemen yang telah mengajar Mahasiswa selama perkuliahan di Universitas Pembangunan Jaya.
7. Kepada Bapak H.subandi abdul syukur dan ibu Hj siti sulistio rini selaku Orang Tua dan siti nurul kholisah ,Muhammad abdulhrifai selaku adik saya, saya ucapkan terimakasih kepada keluarga saya yang selalu mendukung saya dalam mengerjakan laporan ini.
8. Seluruh Responden yang telah memberikan waktu atas ketersediaannya dalam pengisian kuesioner.
9. Kepada Toto Aji Pangestu selaku calon pendamping hidup saya dan selalu memberi semangat dalam mengerjakan

10. Kepada sahabat saya Karin ,ega ,syafa, Zahra, nada, Evita, anisa, shafira yang selalu mendukung saya dalam mengerjakan tugas akhir skripsi ini.
11. Kepada kaka saya Kurniawan Djody dan Khairunnisa yang selalu membimbing saya dalam mengerjakan tugas akhir skripsi ini.
12. Seluruh teman Manajemen angkatan 2017 yang tidak bisa disebutkan satu-persatu.
13. Kepada semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu.

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, 24 Juni 2021.



Siti Nurfa Izah