



PENGARUH *ELECTRONIC SERVICE QUALITY*, *CUSTOMER SATISFACTION*, DAN *CUSTOMER TRUST* TERHADAP *REPURCHASE INTENTION* PADA PLATFORM *E-COMMERCE SHOPEE INDONESIA*

(Studi Kasus pada Konsumen *E-Commerce* Shopee di Tangerang Selatan)

SKRIPSI

Asyila Shamara Nugroho

2020021076

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

2024

PENGARUH *ELECTRONIC SERVICE QUALITY*, *CUSTOMER SATISFACTION*, DAN *CUSTOMER TRUST* TERHADAP *REPURCHASE INTENTION* PADA PLATFORM *E-COMMERCE SHOPEE INDONESIA*

(Studi Kasus pada Konsumen *E-Commerce* Shopee di Tangerang Selatan)

SKRIPSI

Asyila Shamara Nugroho

2020021076

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

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

2024

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI
PENGARUH *ELECTRONIC SERVICE QUALITY, CUSTOMER*
SATISFACTION, DAN CUSTOMER TRUST* TERHADAP *REPURCHASE
***INTENTION* PADA PLATFORM *E-COMMERCE SHOPEE* INDONESIA**

(Studi Kasus pada Konsumen *E-Commerce* Shopee di Tangerang Selatan)

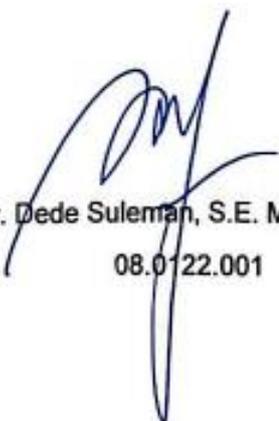
Nama : Asyila Shamara Nugroho
NIM : 2020021076
Program Studi : Manajemen

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, 14 Juni 2024

Menyetujui,

Pembimbing Utama


Dr. Dede Suleman, S.E. M.M., CMA
08.0122.001

Kepala Program Studi Manajemen


Dr. Dede Suleman, S.E. M.M., CMA
08.0122.001

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH *ELECTRONIC SERVICE QUALITY*, *CUSTOMER SATISFACTION*, DAN *CUSTOMER TRUST* TERHADAP *REPURCHASE INTENTION* PADA PLATFORM *E-COMMERCE SHOPEE INDONESIA*

Studi Kasus pada Konsumen *E-Commerce* Shopee di Tangerang Selatan)

SKRIPSI

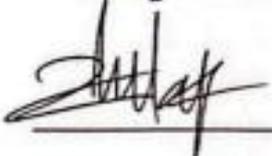
Oleh:

Asyila Shamara Nugroho

2020021076

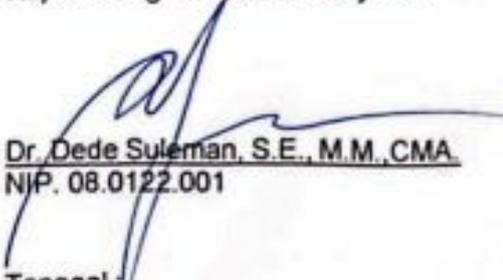
Telah dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana

Pada Hari/Tanggal: Rabu, 26 Juni 2024

	Tanda Tangan	Tanggal
Pembimbing Utama <u>Dr. Dede Suleman, S.E., M.M., CMA.</u> NIP. 08.0722.015		<u>27/6/24</u>
Dosen Penguji 1 <u>Windarko, S.T., M.M.</u> NIP. 08.0823.020		<u>27/6/24</u>
Dosen Penguji 2 <u>Dr. Edi Purwanto, S.E., M.M. M.Mis</u> <u>M.M.T., M.H.</u> NIP 08.0720.014		<u>27-2024</u>

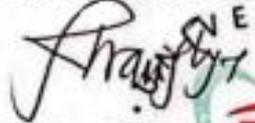
Mengetahui:

Kepala Program Studi Manajemen


Dr. Dede Suleman, S.E., M.M., CMA.
NIP. 08.0122.001

Tanggal :

Dekan Fakultas Humaniora dan Bisnis


Dra. Clara Evi C. Citraningtyas, M.A.
Ph.D.
NIP. 08.0920.027

Tanggal :



SURAT PERNYATAAN

MENGENAI ORIGINALITAS SKRIPSI, SUMBER INFORMASI, PELIMPAHAN HAK CIPTA

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

Nama : Asyila Shamara Nugroho

Nomor Induk Mahasiswa : 2020021076

Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa hasil skripsi saya yang berjudul:

PENGARUH *ELECTRONIC SERVICE QUALITY, CUSTOMER SATISFACTION,* *DAN CUSTOMER TRUST* TERHADAP *REPURCHASE INTENTION* PADA PLATFORM *E-COMMERCE SHOPEE* INDONESIA

(Studi Kasus pada Konsumen *E-Commerce* Shopee di Tangerang Selatan)

1. Adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila di kemudian hari diketahui bahwa skripsi/tugas akhir 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, 4 Juli 2024



Nama: Asyila Shamara Nugroho
NIM : 2020021076

KATA PENGANTAR

Dengan segala puji syukur kepada Allah SWT atas segala berkat dan rahmat yang telah diberikan-Nya, sehingga skripsi yang membahas mengenai “PENGARUH *ELECTRONIC SERVICE QUALITY, CUSTOMER SATISFACTION, DAN CUSTOMER TRUST* TERHADAP *REPURCHASE INTENTION* PADA PLATFORM E-COMMERCE SHOPEE INDONESIA” dapat selesai tepat waktu sebagai bentuk pemenuhan untuk memperoleh gelar Sarjana dalam program studi Manajemen.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini tidak akan selesai tepat waktu tanpa bimbingan, bantuan, dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang membantu dalam proses pengerjaan Skripsi ini, yaitu kepada:

1. Bapak Ir. Frans Satyaki Sunito, selaku Presiden Universitas Pembangunan Jaya.
2. Bapak Prof. Dr. Yudi Samyudia, Ph.D. selaku Rektor Universitas Pembangunan Jaya.
3. Ibu Dra. Clara Evi C. Citraningtyas, M.A., PH.D. selaku Dekan Fakultas Humaniora Dan Bisnis.
4. Bapak Dr. Dede Suleman, S.E., M.M., CMA. selaku Kepala Program Studi Manajemen dan dosen pembimbing yang telah memberikan banyak bantuan, masukan dan kritikan, serta dukungan selama proses penyusunan skripsi
5. Bapak Fendi Saputra, S.E., M.M. selaku Pembimbing Akademik
6. Seluruh dosen yang telah mengajar peneliti selama berkuliah di Universitas Pembangunan Jaya.
7. Kedua orang tua dan saudara perempuan peneliti, yang senantiasa memberikan dukungan moril, finansial. doa, dan kasih sayang demi kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini
8. Savina Meisya, Alsa, Yodhita, Rifdah selaku teman dekat yang menemani sejak SMP, SMA, masa perkuliahan, hingga proses penyelesaian perkuliahan menuju Sarjana
9. Michelle, Rasya, Amany, Uci, selaku teman dekat yang menemani peneliti dari masa mahasiswa baru hingga menuju Sarjana

10. Hanny, Yulia, Sophie, Nafa, Risa, Rona, Hana, teman seperkumpulan di masa kuliah yang telah mengisi hari-hari dan menemani peneliti selama masa perkuliahan berlangsung, hingga penyelesaian skripsi.
11. Nurul, Jason, Eko, Alta, selaku kolega yang secara tidak langsung menjadi saksi, menemani, dan memotivasi peneliti untuk tetap waras dan seimbang antara pekerjaan dan mengejar bimbingan
12. Asyila Shamara Nugroho, *last but not least*, diri saya sendiri. Apresiasi sebesar-besarnya karena berhasil menyelesaikan tanggung jawab yang telah dimulai sedari masa mahasiswa baru. Terima kasih karena selalu berusaha keras, ambisius, tidak menyerah, serta menikmati seluruh proses yang dapat dibilang tidak mudah. *You've been through a lot, and now, at last, you're on the verge of achieving your goals.*

Akhir kata, Peneliti menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam Skripsi ini. Oleh karena itu, kritik dan saran dari pembaca akan sangat bermanfaat bagi Peneliti. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak yang membacanya.

Peneliti,

Asyila Shamara