

**PENGARUH *E-RECOVERY SERVICE QUALITY* TERHADAP *E-LOYALTY*  
PADA *MARKETPLACE E-COMMERCE JD.ID***

**TUGAS AKHIR  
PROGRAM SARJANA TERAPAN  
MANAJEMEN PEMASARAN INTERNASIONAL**

Oleh :  
**RIZKY FITRIA**  
1801010069



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN INTERNASIONAL  
POLITEKNIK WILMAR BISNIS INDONESIA  
DELI SERDANG  
2023**

**PENGARUH *E-RECOVERY SERVICE QUALITY* TERHADAP  
*E-LOYALTY* PADA *MARKETPLACE E-COMMERCE JD.ID***

**RIZKY FITRIA  
1801010069**

**TUGAS AKHIR**

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Terapan pada Program Studi **Manajemen  
Pemasaran Internasional**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN INTERNASIONAL  
POLITEKNIK WILMAR BISNIS INDONESIA  
DELI SERDANG  
2023**

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN LAPORAN TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Rizky Fitria

NIM : 1601010069

Program Studi : Manajemen Pemasaran Internasional

Judul Tugas Akhir : *PENGARUH E-RECOVERY SERVICE QUALITY TERHADAP E-LOYALTY PADA MARKETPLACE E-COMMERCE JD.ID*

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa TA ini benar-benar saya kerjakan sendiri dan bukan merupakan hasil plagiarisme, pencurian hasil karya milik orang lain, hasil kerja orang lain untuk kepentingan saya karena hubungan material maupun non-material, ataupun segala kemungkinan yang hakekatnya bukan merupakan tugas akhir saya secara orisinil dan otentik. Bila dikemudian hari diduga kuat ada ketidaksesuaian antara fakta dengan kenyataan ini, saya bersedia diproses oleh tim Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia yang dibentuk untuk melakukan verifikasi, dengan saksi terberat berupa pembatalan kelulusan/kesarjanaan.

Pernyataan ini saya buat dengan kesadaran sendiri dan tidak atas tekanan ataupun paksaan dari pihak manapun demi menegakkan integritas akademik di institusi ini.

Deli Serdang, Juli 2023



RIZKY FITRIA  
NIM 1801010069

## **PERNYATAAN MENGENAI TUGAS AKHIR SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA'**

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan tugas akhir berjudul **PENGARUH E-RECOVERY SERVICE QUALITY TERHADAP E-LOYALTY PADA MARKETPLACE E-COMMERCE JD.ID** adalah benar karya saya dengan arahan dari pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun 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 tugas akhir ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia.

Deli Serdang, Juli 2023  
Yang membuat pernyataan



Rizky Fitria  
NIM 1801010069

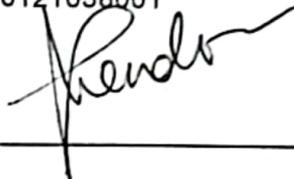
## HALAMAN PENGESAHAN

1. Judul : **PENGARUH E-RECOVERY SERVICE  
QUALITY TERHADAP E-LOYALTY PADA  
MARKETPLACE E-COMMERCE JD.ID**

2. Identitas Mahasiswa  
- Nama : Rizky Fitria  
- NIM : 1801010069  
- Program Studi : **Manajemen Pemasaran Internasional**

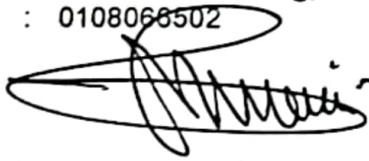
3. Persetujuan  
Pembimbing Utama : **Dr. Hendra, SE., M.Si**  
NIDN : 0121038001

Tanda Tangan



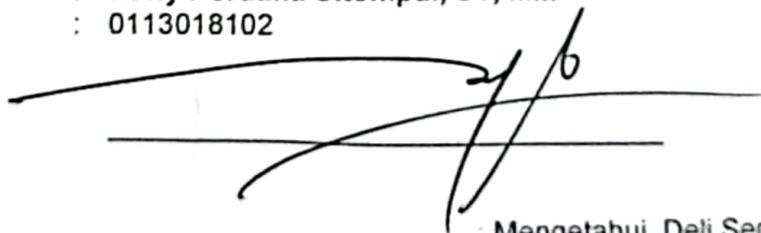
Pembimbing Pendamping : **Binsar Sihombing, SE., M.Si**  
NIDN : 0108068502

Tanda Tangan



Penguji : **Dany Perdana Sitompul, ST, MM**  
NIDN : 0113018102

Tanda Tangan



Mengetahui, Deli Serdang,  
25 Juli 2023 Ketua  
Program Studi,



**Binsar Sihombing, SE., M.Si**

Tanggal Lulus: 03 Mei, 2023

## PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah *subhanahu wa ta'ala* atas segala karunianya sehingga tugas akhir yang berjudul **Pengaruh e-recovery service quality terhadap e-loyalty pada marketplace e-commerce JD.ID** dapat diselesaikan. Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Manajemen Pemasaran Internasional Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia.

Selama melakukan penelitian dan penulisan Tugas Akhir ini, penulisan banyak memperoleh bantuan moril dan material dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus kepada:

1. Ibu Dr. Ir. Jenny Elisabeth, M.Si selaku Direktur Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia.
2. Bapak Binsar Sihombing, S.E., M.Si selaku ketua Program Studi Manajemen Pemasaran Internasional Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia, yang telah banyak memberikan bimbingan selama perkuliahan.
3. Bapak Dr. Hendra, S.E., M.Si, dan Bapak Binsar Sihombing, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing, yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyelesaian tugas akhir ini.
4. Bapak Dany Perdana Sitompul, S.T, MM selaku dosen penguji, yang telah memberikan banyak ilmu dan pengarahan selama penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen, serta pegawai di Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia .
6. Ayahanda Kasiman, Alm Ibunda Sumiyem dan keluarga saya yang saya sayangi menjadi sumber semangat dan motivasi serta doa-doa yang memungkinkan penulis menyelesaikan masa studi dan penyusunan Tugas Akhir ini.
7. Kim Jisoo, Jennie Kim, Park Chaeyoung, Lalisa Manobal, BlackPink, Blinkeu. Terimakasih telah menjadi penyemangat, serta motivator dan mengisi hari-hari penulis menjadi lebih berwarna.

Saran dan kritik dari pembaca sangat penulis harapkan untuk menyempurnakan dan mengembangkan kajian dalam Tugas Akhir ini. Akhir kata, penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembacanya.

Deli Serdang,  
Desember 2022

Penulis



Rizky Fitria