

**ANALISIS PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE*
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA
*E-COMMERCE SHOPEE***

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

**KHUSNAIN IBNI NAJIB
1801010068**



**Program Studi Manajemen Pemasaran Internasional
Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia
Deli Serdang
2023**

**ANALISIS PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE*
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA
*E-COMMERCE SHOPEE***

KHUSNAIN IBNI NAJIB

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 : Khusnain Ibni Najib

NIM : 1801010068

Program Studi : Manajemen Pemasaran Internasional

Judul Tugas Akhir : ANALISIS PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE*
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA *E-COMMERCE*
SHOPEE

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 lainnya yang hakekatnya bukan merupakan tugas akhir saya secara orisinil dan otentik. Bila, kemudian 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 sanksi 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, 12 Januari 2024



Khusnain Ibni Najib

1801010068

PERNYATAAN MENGENAI TUGAS AKHIR SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA*

Dengan surat ini, saya ingin menyatakan bahwa laporan tugas akhir yang berjudul "*Analisis Pengaruh Customer Experience Terhadap Keputusan Pembelian Pada E-Commerce Shopee*" ini merupakan karya hasil saya sendiri dengan bimbingan dari dosen pembimbing dan dalam bentuk apapun ke lembaga pendidikan manapun karya ini belum pernah diajukan atau dipublikasikan. Telah dilakukan idnetifikasi dalam teks dan dilampirkan dalam daftar pusta pada bagian akhir laporan tugas akhir ini yang berkenaan dengan semua sumber informasi yang dipakai baik yang berasal dari karya yang belum diterbitkan maupun yang sudah terbit.

Dengan ini, kepada Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia, secara resmi saya menyerahkan hak cipta dari karya tulis ini.

Deli Serdang, 18 Desember 2023



Khusnain Ibni Najib
NIM 1801010068

HALAMAN PENGESAHAN

1. Judul : **Analisis Pengaruh *Customer Experience* Terhadap Keputusan Pembelian Pada *E-Commerce* Shopee**

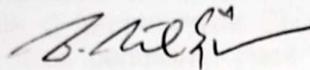
2. Identitas Mahasiswa

- Nama : Khusnain Ibni Najib
- NIM : 1801010068
- Program Studi : **Manajemen Pemasaran Internasional**

3. Persetujuan

Pembimbing Utama : **Asmara Wildani Pasaribu, S.Sos, M.M**
NIDN : 0121097801

Tanda Tangan



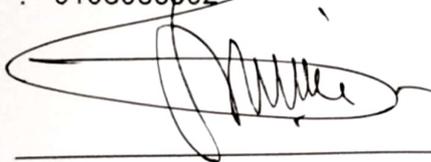
Pembimbing Pendamping : **Dany Perdana Sitompul, S.T. M.M**
NIDN : 0113018102

Tanda Tangan



Penguji : **Binsar Sihombing, S.E. M.Si**
NIDN : 0108066502

Tanda Tangan



Mengetahui,
Deli Serdang, 06 Oktober 2023
Ketua Program Studi



Binsar Sihombing, S.E. M.Si
0108066502

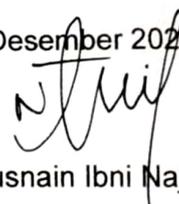
PRAKATA

Atas segala anugrah-Nya, dengan rasa syukur dan puji penulis mengucapkan terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa sehingga memungkinkan penyelesaian tugas akhir ini yang berjudul "Analisis Pengaruh *Customer Experience* Terhadap Keputusan Pembelian pada E-commerce Shopee". Guna menyelesaikan studi dan meraih gelar sarjana terapan pada prodi Manajemen Pemasaran Internasional di Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia maka tugas akhir ini sebagai prasyarat penting yang harus diselesaikan penulis.

Penulis ingin menyampaikan penghargaan kepada Ibuk Asmara Wildani S.Sos, M.M dan Bapak Dany Perdana Sitompul, S.T. M.M, sebagai Pembimbing, yang telah memberikan waktu, bimbingan, arahan, dan masukan berharga selama proses penyusunan tugas akhir ini. Juga, penulis berterima kasih kepada Bapak Binsar Sihombing, S.E. M.Si, yang telah menjadi dosen penguji perwakilan dari program studi. Ucapan terima kasih yang besar juga diberikan kepada ayah, ibu, dan seluruh anggota keluarga atas perhatian dan kasih sayang yang telah diberikan.

Semoga karya ilmiah ini bermanfaat.

Deli Serdang, 18 Desember 2023



Khusnain Ibni Najib