



**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA SHOPEE**

SKRIPSI

TRIE PARADITA SAGALA

1501020034

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN
INTERNASIONAL
POLITEKNIK WILMAR BISNIS INDONESIA
DELI SERDANG
2020**



**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA SHOPEE**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Terapan pada Program Studi Manajemen Pemasaran Internasional
di Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia**

**TRIE PARADITA SAGALA
1501020034**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN
INTERNASIONAL
POLITEKNIK WILMAR BISNIS INDONESIA
DELI SERDANG
2020**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, belum pernah dipublikasikan oleh siapapun juga sebelumnya, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Medan, November 2020

Trie Paradita Sagala

1501020034

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA SHOPEE

Diajukan Oleh

Nama : Trie Paradita Sagala

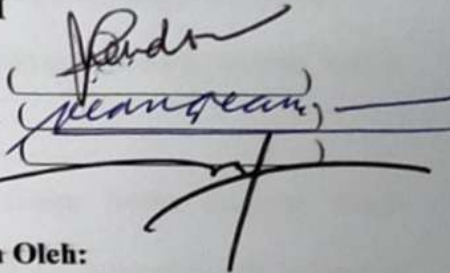
NIM : 1501020034

Program Studi : Manajemen Pemasaran Internasional

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Manajemen pada Program Studi Manajemen Pemasaran Internasional Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia.

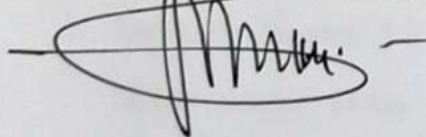
DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dr. Hendra, S.E., M.Si,
Penguji : Drs. Vinsensius Matondang, MBA
Penguji : Dany Perdana Sitompul, S.T, MM



Diketahui dan Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi
Manajemen Pemasaran Internasional



Binsar Sihombing, S.E., M.Si
0108066502

Direktur,
Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia



Disabeth, M.S
010116301

Ditetapkan di : Deli Serdang
Tanggal : 09 November 2020

KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang selalu memberikan kekuatan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Penelitian ini merupakan tugas akhir guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Manajemen Pemasaran Internasional dari Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia. Adapun judul penelitian yang dilakukan penulis adalah **“Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Shopee”**.

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

1. Ibu Dr. Ir. Jenny Elisabeth, M.S 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 Drs. Vinsensius Matondang, MBA, selaku Dosen Pembimbing, yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyelesaian skripsi 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 Manuntun Sagala, S.E, M.Si., dan Ibunda Ruslanni Simbolon yang menjadi sumber semangat dan motivasi serta doa-doa yang memampukan penulis menyelesaikan masa studi dan penyusunan Tugas Akhir ini.
7. Abang Silwanus Primana Sagala, S.E., beserta kakak ipar Elmi Naibaho, S.E., yang telah menjadi tempat berbagi penulis selama perkuliahan.
8. Saudara perempuan penulis Dwira Nanda Sagala, S.E., yang menjadi tempat berbagi penulis selama perkuliahan serta berperan penting dalam penyelesaian Tugas Akhir penulis.
9. Saudara bungsu sekaligus sahabat terbaik penulis Ladies Prithi Sagala yang tiada henti mendampingi dan mendoakan penulis selama perkuliahan hingga penyelesaian Tugas Akhir ini.
10. Abang Samgar Siahaan, S.T., yang telah sabar mendampingi dan mendoakan penulis dari awal perkuliahan hingga akhir, berjuang bersama penulis dalam suka dan duka, dan menjadi sumber motivasi penulis.
11. Naura Brigitha Sagala, keponakan pertama penulis, yang telah hadir sebagai kado terindah bagi penulis.
12. Teman-teman selama perkuliahan, Larissa Malva, Giofani, Endang, Vincent, Rocky, Baital, dan Rafiki, yang selalu berjuang bersama penulis dalam perkuliahan, PKL hingga penyusunan Tugas Akhir.
13. Sahabat penulis Rahel Purba, S. Kom., Efrianty Pasaribu, Amd., dan Alfri Sitanggung, Amd., yang selalu ada bagi penulis, hingga akhir perkuliahan.

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.

Medan, November 2020

Penulis,

Trie Paradita Sagala

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR

Sebagai sivitas akademik Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Trie Paradita Sagala

NIM : 1501020034

Program Studi : Manajemen Pemasaran Internasional

Jenis karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Shopee”

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, November 2020

Yang Membuat Pernyataan

Trie Paradita Sagala