

**PERAN *E- SERVICE QUALITY* DAN *PRODUCT QUALITY*
DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN
BERBASIS *E-WORD OF MOUTH***

(Studi Kasus Pengguna Tokopedia di Jawa Tengah)

Skripsi

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Mencapai Derajat Sarjana S1**

Program Studi Manajemen



Disusun oleh :

Bagas Khairul Huda

30401700042

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEMARANG**

2020

HALAMAN PENGESAHAN

**PERAN *E-SERVICE QUALITY* DAN *PRODUCT QUALITY* DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS
PELANGGAN *BERBASIS E-WORD OF MOUTH*
(Studi Kasus Pengguna Tokopedia di Jawa Tengah)**

Disusun oleh : Bagas Khairul Huda

NIM: 30401700042

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya dapat diajukan ke hadapan sidang panitia ujian Skripsi

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam

Sultan Agung

UNISSULA
جامعة سلطان ابي سفيان الإسلامية
Semarang, 31 Juli 2021 Pembimbing,



Dr. Hj. Nunung Ghonivah, MM

NIK.210488016

PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama : Bagas Khairul Huda

NIM : 30401700042

Prodi :Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Judul : **PERAN *E-SERVICE QUALITY* DAN *PRODUCT QUALITY* DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN BERBASIS *E-WORD OF MOUTH***

(Studi Kasus Pengguna Tokopedia di Jawa Tengah)

Telah dinyatakan lulus pada tanggal 31 Juli 2021.

Tim penguji :

1. **Dr. Hj. Nunung Ghoniyah,MM.** (.....)

2. **Dr. Ken Sudarti,SE,M.Si** (.....)

Digitally signed by Dr. Ken Sudarti, SE.,MSi Date:
2021.08.11
14:31:37+0700

3. **Dra. Sri Ayuni,MSi.** (...DRA SRI AYUNI MSI.....)

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Tanggal, 31 juli 2021

Ketua Program Studi Manajemen



Dr. H. Ardian Adhiatma. SE. MM

NIK. 210499042

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Nama : Bagas Khairul Huda
NIM : 30401700042
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **“PERAN E-SERVICE QUALITY DAN PRODUCT QUALITY DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN BERBASIS E-WORD OF MOUTH(Studi Kasus Pengguna Tokopedia di Jawa Tengah)”** adalah benar-benar hasil karya sendiri, bukan merupakan hasil plagiasi atau duplikasi dari orang lain. Pendapat orang lain yang terdapat dalam usulan penelitian skripsi ini dikutip berdasarkan kode etik ilmiah. Apabila dikemudian dari terbukti skripsi ini adalah hasil plagiasi dari karya tulis orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Pembimbing



Dr. Hj. Nunung Ghoniyah, MM

NIK.210488016

Semarang, 31 Juli 2021

Yang Menyatakan,



Bagas Khairul Huda

Nim.30401700042

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah dengan mengucapkan puji syukur kepada Allah SWT berkat Rahmat, Hidayah, dan Karunia-Nya kepada kita semua sehingga saya dapat menyelesaikan proposal skripsi dengan JUDUL **“PERAN *E-SERVICE QUALITY* DAN *PRODUCT QUALITY* DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN BERBASIS *E-WORD OF MOUTH***

(*Studi Kasus Pengguna Tokopedia di Jawa Tengah*)”.

Usulan penelitian pra skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mengerjakan skripsi pada program strata-1 di Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Penulis menyadari dalam penyusunan pra skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Karena itu pada kesempatan ini saya ingin mengucapkan terima kasih kepada :

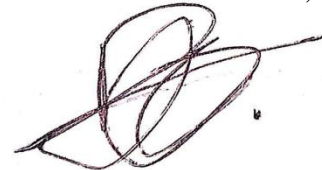
1. Dr. Hj. Nunung Ghoniyah, MM, selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan memberikan ilmunya dengan sabar membimbing peneliti.
2. Prof. Hj. Olivia Fachrunnisa, SE, M.Si, Ph.D, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung.
3. Dr. Ardian Adhiatama SE, MM, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung.

4. Bapak dan Ibu Dosen dan staff pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung yang telah memberikan ilmu, bantuan, dukungan dan motivasi untuk penulis.
5. Ayah dan bunda tercinta, telah memberikan motivasi, semangat, sarana belajar, kasih sayang, cinta dan juga dukungan sepenuhnya untuk penulis.
6. Adik tersayang yang selalu membantu dan memberikan dukungan dalam menyusun penelitian ini.
7. Teman-teman saya yang selalu memberikan semangat dan membantu dalam penyusunan penelitian ini.
8. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, yang telah membantu menyelesaikan proposal, mendoakan, dan meluangkan waktunya untuk saya.

Penulis menyadari bahwa di dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Semoga penelitian ini memberikan manfaat bagi pembaca dan semua pihak yang berkepentingan.

Semarang, 31 Juli 2021

Peneliti,



Bagas Khairul Huda

NIM.30401700042

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

“Barang siapa mempermudah urusan orang lain, maka Allah akan mempermudah urusan kita di dunia dan akirat .”

(HR. Abu Hurairah)

PEMBAHASAN :

Skripsi ini bagian dari ibadah kepada Allah SWT karena hanya kepadanya kami menyembah dan meminta pertolongan.

Untuk kedua orang tua tercintaku serta adik tersayang yang tak henti-hentinya menyemangati, mencintai dan selalu mendoakan di setiap langkahku.

Untuk teman, sahabat dan semua orang yang telah saya repotkan serta memberikan semangat dan dukungan yang luar biasa untuk saya, dukungan kalian sangat berarti bagi kemajuan saya.

“PERAN *E-SERVICE QUALITY* DAN *PRODUCT QUALITY* DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN BERBASIS *E-WORD OF*

MOUTH

(*Studi Kasus Pengguna Tokopedia di Jawa Tengah*)”.

Bagas Khairul Huda

Mahasiswa S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Sultan Agung,

Semarang, Indonesia.