



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS, KEPERCAYAAN, DAN KEMUDAHAN
PENGUNAAN *WEBSITE* TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN SHOPEE PADA MAHASISWA PGSD
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA**

**Oldinia Paramita Putri Cori
161500136**

**Dosen Pembimbing
Dra. Christina Menuk Sri H., SE., MM.
Bisma Arianto, SE., MM.**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2020**

**PENGARUH KUALITAS, KEPERCAYAAN, DAN
KEMUDAHAN PENGGUNAAN WEBSITE TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN SHOPEE PADA MAHASISWA
PGSD UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (SM)
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

OLDINIA PARAMITA PUTRI CORI
NIM: 161500136

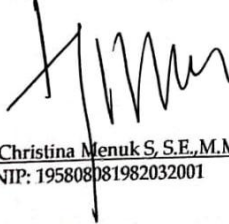
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2020**

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk diuji :

Tanggal : 13-7-2020

Dosen Pembimbing I,



Dra. Christina Menek S, S.E., M.M
NIP: 195808081982032001

Dosen Pembimbing II,



Bisma Arianto, S.E., M.M
NPP: 1302663/DY

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas, Kepercayaan, dan Kemudahan Penggunaan *Website* Terhadap Loyalitas Pelanggan Shopee Pada Mahasiswa PGSD Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Identitas Mahasiswa

a. Nama : Oldinia Paramita Putri Cori
b. NIM : 161500136
c. Program Studi : Manajemen
d. Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
e. Alamat e-mail : oldinia45@gmail.com

Surabaya, 6 Agustus 2020

Mengetahui
Dosen Pembimbing I,

Dra. Christina Menuk S, S.E.M.M.
NIP: 195808081982032001



Drs. Teguh Purwaning, M.M.
NIP: 196012221990031001

Dosen Pembimbing II,

Bisma Arianto, S.E.M.M.
NPP: 1302663/DY



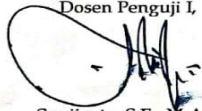
Imade Bagus Dwafita, S.E.M.M.
NPP: 1109598/DY

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini diterima dan disetujui oleh Panitia Ujian Skripsi Sarjana
Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Pada Hari : Kamis
Tanggal : 6 Agustus
Tahun : 2020

Dosen Penguji I,



Sugijanto, S.E., M.Ak.
NIDN: 0715076201

Dosen Penguji II,



Yuli Kurnia Firdausia, S.E., M.Ak.
NIK: 1507731/DY

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Oldinia Paramita Putri Cori
NIM : 161500136
Program Studi : Manajemen
Fakultas Ekonomi
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul "Pengaruh Kualitas, Kepercayaan, dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Mahasiswa PGSD Universitas PGRI Adi Buana Surabaya" yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2019/2020 bersifat original.

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya.

Surabaya, 6 Juli 2020

Mahasiswa,



Oldinia Paramita P.C.

NIM : 161500136

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa dengan segala limpahan petunjuk dan bimbingan serta berbagai kenikmatan yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi in dengan judul **“Pengaruh Kualitas, Kepercayaan, dan Kemudahan Penggunaan Website Terhadap Loyalitas Pelanggan Shopee Pada Mahasiswa PGSD Universitas PGRI Adi Buana Surabaya”**, dapat diselesaikan dengan baik. Ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya penulis sampaikan kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. M. Subandowo, M.S selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
2. Bapak Drs. Teguh Purwanto, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
3. Bapak I Made Bagus D, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
4. Bapak Dr. Suhari, S.H. M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Keguruan dan Pendidikan Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
5. Ibu Dra. Christina Menek Sri H., SE., MM. selaku Dosen Pembimbing I terimakasih telah memberikan koreksi dan membantu selama melakukan penulisan dalam penyusunan skripsi ini
6. Bapak Bisma Arianto, SE., MM. selaku Dosen Pembimbing II yang selalu sabar membimbing dan mengajarkan, terimakasih atas semua dukungan yang telah diberikan dalam penyusunan skripsi
7. Bapak/Ibu dosen pengajar Program Studi S1 Manajemen yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan.
8. Mahasiswa PGSD sebagai responden untuk partisipasinya dalam mengisi kuisioner

9. Kedua orang tua tercinta, Bapak dan Ibu terimakasih banyak atas segalanya, doa yang tidak pernah berhenti selalu memberikan motivasi dan nasehat yang terbaik
10. Nur Safitri, Winda Riska, Nur Aisah sahabat saya yang selalu mendengarkan keluh kesah di bangku kuliah dan selalu memberikan semangat dalam pengerjaan skripsi
11. Sahabat saya "Teman Lama" yang mendengarkan hal apapun tentang skripsi
12. Teruntuk teman KKN Shinta, Yunita, Aina, Idea, dan Rain yang selalu sabar menghadapi sikap saya dan selalu menemani saat mengerjakan skripsi
13. Teman-teman Manajemen 2016/ G yang solid dari awal masuk sampai perkuliahan berakhir
14. Teman-teman satu dosen pembimbing yang telah membantu, mendukung, dan memberikan semangat kepada saya
15. Serta semua pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini dan seluruh teman-teman dari berbagai jurusan yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu

Dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang sangat penulis harapkan. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, 6 Juli 2020
Penulis,