



**UNIVERSITAS
PGRI ADI BUANA
SURABAYA**

SKRIPSI

Eksplorasi Kualitas Pelayanan Elektronik (*E-SERVQUAL*) Pada Kepuasan Pelanggan Di Situs Bukalapak.com

Elma Zubaida
151500020

Dosen Pembimbing
Tony Susilo Wibowo, SE., MPd, MSM
Vieqi Rakhma Wulan, SE, MMT.

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
2019

**EKSPLORASI KUALITAS PELAYANAN ELEKTRONIK
(E-SERVQUAL) PADA KEPUASAN PELANGGAN
SITUS BUKALAPAK.COM**

SKRIPSI

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

ELMA ZUBAIDA

NIM: 151500020

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2019**

LEMBAR PERSETUJUAN

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

Tanggal : 22 Juli 2019

Dosen Pembimbing,



Tony Susilo Wibowo, SE., MPD, MSM
MMT NIP/NPP: 0709494/DY



Vieqi Rakhma Wulan, SE,
NIP/NPP: 1512760/DY

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini diterima dan disetujui oleh panitia Ujian Skripsi
Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas
Ekonomi Universitas PGRI AdiBuana Surabaya:

Pada Hari : Jum'at
Tanggal : 26 Juli
Tahun : 2019

Penguji I,



Dra. Martha Suhardiyah,SE,M.Ak
NIP / NPP : 8602112/ DY

Penguji II,



Bayu Adi,SE,MSA,AK
NIP / NPP : 1511749/ DY

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Elma Zubaida
NIM : 151500020
Program Studi : Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI
Adi Buana Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul: " Eksplorasi Kualitas Pelayanan Elektronik (*E-Servoqual*) Pada Kepuasan Pelanggan di Situs Bukalapak.com" yang saya usulkan dalam rangkai memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2019 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 dean dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 22 Juli 2019












Elma Zubaida
NIM: 151500020

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

1. Nama Mahasiswa : Elma Zubaida
2. NIM : 151500020
3. Program Studi : Manajemen
4. Tanggal Mengajukan Skripsi : 19 Oktober 2018
5. Judul Skripsi : Eksplorasi Kualitas Pelayanan Elektronik (E-servqual) Pada Kepuasan Pelanggan di Situs Bukalapak.com
6. Dosen Pembimbing : 1. Tony Susilo W, SE,M.Pd,MSM
2. Vieqi Rakhma W, SE,M.MT
7. Periode Kepembimbingan : 15 Oktober 2018 s/d 29 Juli 2019

No.	Tanggal	Uraian/Kegiatan	Praf Dospem I	Paraf Dospem II
1.	24-10-2018	ACC Konsep Penelitian		
2.	29-11-2018	BAB I Revisi		
3.	03-12-2018	BAB I ACC		
4.	02-01-2019	BAB II Revisi		
5.	02-01-2019	BAB II ACC		
6.	15-01-2019	BAB III Revisi		
7.	24-01-2019	BAB III ACC		

8.	24-01-2019	BAB IV Revisi		
9.	19-02-2019	BAB IV ACC		
10.	19-02-2019	ACC Seminar Proposal		
11.	21-02-2019	Revisi Proposal		
12.	26-03-2019	ACC BAB I-IV		
13.	04-07-2019	BAB V Revisi		
14.	10-07-2019	BAB V ACC		
15.	15-07-2019	BAB VI Revisi		
16.	17-07-2019	BAB VI ACC		

8. Tanggal selesai menulis skripsi : 17 Juli 2019

9. Telah diuji dengan nilai :

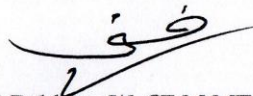
Dosen Pembimbing I,



Tony Susilo W, SE,M.Pd,M.SM
NPP: 0709494/DY

Surabaya, 22 Juli 2019

Dosen Pembimbing II,



Vieqi Rakhma W, SE,M.MT
NPP: 1512760/DY


BERITA ACARA BIMBINGAN REVISI SKRIPSI

1. Nama Mahasiswa : Elma Zubaida
2. NIM : 151500020
3. Program Studi : Manajemen
4. Tanggal Pengajuan Skripsi : 19 Oktober 2018
5. Judul Skripsi :
Eksplorasi Kualitas Pelayanan Elektronik (E-SERVQUAL) Pada Kepuasan Pelanggan di Situs Bukalapak.com
6. Dosen Penguji : 1. Dra. Martha Suhardiyah, SE,M.Ak
2. Bayu Adi,SE,MSA,AK

No.	Tanggal	Materi Bimbingan	Ket	TTD Penguji I	TTD Penguji II
1.	12/08/2019	Latar Belakang	Acc		
2.	12/08/2019	Daftar Pustaka	Acc		
3.	19/08/2019	BAB IV	Revisi		
4.	20/08/2019	BAB IV	Acc		

Surabaya, 20 Agustus 2019

Penguji I,



Dra. Martha Suhardiyah,SE,M.Ak
NIP/NPP : 8602112/ DY

Penguji II,



Bayu Adi,SE,MSA,AK
NIP/ NPP : 1108957/ DY

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Eksplorasi Kualitas Pelayanan Elektronik (*E-SERVQUAL*) Pada Kepuasan Pelanggan di Situs Bukalapak.com.

Identitas Mahasiswa :

- a. Nama : Elma Zubaida
- b. NIM : 151500020
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Ekonomi
- e. Alamat *e-mail* : elmazubaida78@gmail.com

Surabaya, 20 Agustus 2019

Mengetahui
Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,

Tony Susilo Wibowo, SE, MPd, MSM
NIP/NPP : 0709494/DY

Vieqi Rakhma Wulan, SE., M.MT
NPP : 1512760/DY


Dekan Fakultas Ekonomi,

Menyetujui
Ketua Program Studi,

Dra. Siti Istikhoro, Msi
NIP: 196710191992032001

Tony Susilo Wibowo, SE, MPd, MSM
NIP/NPP : 0709494/DY