

SKRIPSI

PENGARUH *WEBSITE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* MELALUI *BRAND EXPERIENCE* PADA PENGGUNA *WEBSITE SHOPEE* DI KOTA SURABAYA

*Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Universitas Narotama
Surabaya*



Disusun Oleh:
SITI MEGA FITRIA
01217031

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NAROTAMA
SURABAYA
2021**

SKRIPSI

PENGARUH *WEBSITE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* MELALUI *BRAND EXPERIENCE* PADA PENGGUNA *WEBSITE SHOPEE* DI KOTA SURABAYA



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NAROTAMA
SURABAYA
2021**

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

TELAH DIUJI DAN DIPERTAHANKAN
PADA HARIJUMAT, TANGGAL 03 SEPTEMBER 2021

Judul Skripsi *PENGARUH WEBSITE QUALITY TERHADAP CUSTOMER LOYALTY MELALUI BRAND EXPERIENCE PADA PENGGUNA WEBSITE SHOPEE DI KOTA SURABAYA*

Disusun Oleh : Sti Mega Fitria
NIM : 01217031
Fakultas : Ekonomi
Prodi : Manajemen
Perguruan Tinggi : Universitas Narotama Surabaya

Dihadapan Team Penguji :

1. Dr. JOKO SUYONO, Ph.D

2. Dr. SENGGURUH NILOWARDONO, SE., Msi

3. QAUSYA FAVIANDHANI, SE., MM



PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH *WEBSITE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY*
MELALUI *BRAND EXPERIENCE* PADA PENGGUNA *WEBSITE SHOPEE* DI
KOTA SURABAYA

DIAJUKAN OLEH:
SITI MEGA FITRIA
01217031

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH :

DOSEN PEMBIMBING,

(Dr. Sengguruh Nilowardono, SE.,M.Si)

16 September 2021

KETUA PROGRAM STUDI MANAJEMEN,
PRO PATRIA

(Dr. Agus Sukoco, ST., MM)

16 September 2021

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Narotama Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

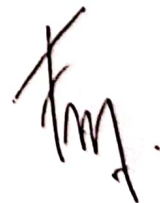
Nama : Siti Mega Fitria
NIM : 01217031
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Jeniskarya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Narotama Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

PENGARUH *WEBSITE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* MELALUI *BRAND EXPERIENCE* PADA PENGGUNA *WEBSITE SHOPEE* DI KOTA SURABAYA. Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Narotama 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.

Dibuat di : Surabaya
Pada tanggal : 16 September 2021
Yang menyatakan



(Siti Mega Fitria)

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Siti Mega Fitria

NIM : 01217031

Fakultas : Ekönomi

Jurusan : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul:

PENGARUH WEBSITE QUALITY TERHADAP CUSTOMER LOYALTY MELALUI BRAND EXPERIENCE PADA PENGGUNA WEBSITE SHOPEE DI KOTA SURABAYA.
Adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari skripsi orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanannya).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Surabaya, 16 September 2021

Pembuat Pernyataan



Siti Mega Fitria
NIM : 01217031

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah saya panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia yang telah Allah berikan, saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul : *PENGARUH WEBSITE QUALITY TERHADAP CUSTOMER LOYALTY MELALUI BRAND EXPERIENCE PADA PENGGUNA WEBSITE SHOPEE DI KOTA SURABAYA.*

Skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat Sarjana Ekonomi program Strata Satu (S-1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Narotama.

Dalam penyusunan skripsi ini, saya menyadari bahwa keberhasilan dan terlaksananya penelitian ini bukan merupakan keberhasilan individu. Oleh karena itu, saya mengucapkan terimakasih yang tulus kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, dorongan, maupun doa sehingga skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik. Ucapan terimakasih saya tujukan kepada :

1. Kedua orang tua saya, Bapak Sobir dan Ibu Tina yang telah memberikan doa, restu, dukungan dan kasih sayang yang sangat berarti bagi saya.
2. Bapak Dr. Ir. H. Sri Wiwoho Mudjanarko, ST, MT, IPM. Selaku Rektor Universitas Narotama Surabaya.
3. Bapak Dr. Rusdianto Sesung S.H.,M.H. Selaku Dekan Universitas Narotama Surabaya
4. Bapak Dr. Agus Sukoco, ST., MM selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas Narotama Surabaya
5. Bapak Dr. Sengguruh Nilowardono, SE., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah mengorbankan waktu, tenaga, pikiran untuk membimbing serta memberikan saran dalam menyelesaikan laporan skripsi ini.
6. Bapak/Ibu dosen, staf, karyawan di lingkungan Universitas Narotama Surabaya, yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi.
7. Khalid Kottoran dan adik saya Achmad Taufik, yang tiada hentinya memberikan doa, motivasi, dan semangat kepada saya untuk menyelesaikan skripsi saya ini.
8. Sahabat dan teman saya yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu, serta Penulis berharap semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Surabaya,
Penulis

Siti Mega Fitri