



Pengaruh Promosi, Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Pengguna Fitur layanan ShopeePay terhadap Loyalitas Pelanggan Studi pada Pengguna *ShopeePay* di Sidoarjo

The Effect of Promotion, Service Quality and User Satisfaction of ShopeePay Service Features on Customer Loyalty Studies on ShopeePay Users in Sidoarjo

Mochammad Rizki Bachtiar, S.M.
182010200101

Dosen Pembimbing
Dra Lilik Indayani, MM

Dosen Penguji
Dewi Komala Sari, SE.,MM
Misti Hariasih, SE., MM

**Program Studi Manajemen
Fakultas Bisnis, Hukum, dan Ilmu Sosial
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Mei 2023**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Promosi, Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Pengguna Fitur layanan ShopeePay terhadap Loyalitas Pelanggan Studi pada Pengguna *Shopeepay* di Sidoarjo
Nama Mahasiswa : Mochammad Rizki Bachtiar
NIM : 182010200101

Disetujui oleh

Dosen Pembimbing
(Dra Lilik Indayani, MM)

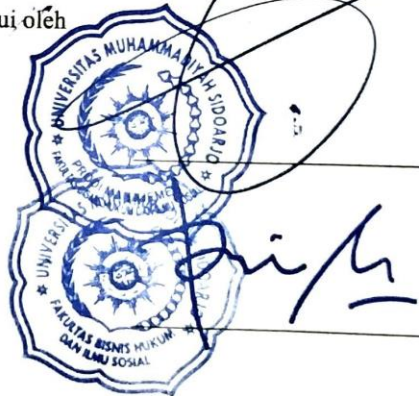
Dosen Penguji 1
(Dewi Komala Sari, SE., MM)

Dosen Penguji 2
(Misti Hariasih SE., MM)

Ketua Program Studi
(Detak Prapanca, SE.,MM)
NIDN. 0715028403

Dekan
(Poppy Febriana, S.Sos. M.Med.Kom)
NIDN. 0711028001

Diketahui oleh



Tanggal Ujian
17/04/2023

Tanggal Lulus
17/04/2023

Daftar Isi

I. Pendahuluan.....	1
II. Metode.....	4
III. Hasil dan Pembahasan.....	5
IV. KESIMPULAN.....	10
Ucapan Terima Kasih.....	10
Referensi.....	10

SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama Mahasiswa : Mochammad Rizki Bachtiar
NIM : 182010200101
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis, Hukum, dan Ilmu Sosial

DAN

Dosen Pembimbing : Dra Lilik Indayani,MM
NIK/NIP : 970031
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis, Hukum, dan Ilmu Sosial

MENYATAKAN bahwa, karya tulis ilmiah dengan rincian:

Judul : Pengaruh Promosi, Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Pengguna Fitur layanan ShopeePay terhadap Loyalitas Pelanggan Studi pada Pengguna *ShopeePay* di Sidoarjo
Kata Kunci : Promosi, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan

TELAH:

1. Disesuaikan dengan petunjuk penulisan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. Berdasarkan Surat Keputusan UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah Mahasiswa.
2. Lolos uji cek kesamaan sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.

SERTA*:

- Bertanggung jawab untuk melakukan publikasi karya tulis ilmiah tersebut ke jurnal ilmiah/prosiding sesuai ketentuan Surat Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah. Khususnya Lampiran Huruf B.
- Menyerahkan tanggung jawab untuk melakukan publikasi karya tulis ilmiah tersebut ke jurnal ilmiah/prosiding sesuai ketentuan Surat Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah. Khususnya Lampiran Huruf B kepada Bidang Pengembangan Publikasi Ilmiah DRPM UMSIDA.

Demikian pernyataan dari saya, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Terima Kasih

Menyetujui,
Dosen Pembimbing



(DRA LILIK INDAYANI, MM)
NIDN.0706036301

Sidoarjo, 15 Mei 2023
Mahasiswa



(MOCHAMMAD RIZKI BACHTIAR)
NIM.182010200101

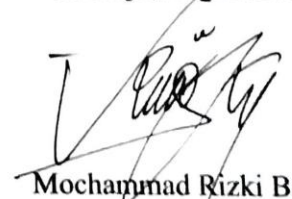
*Centang salah satu.

**PERNYATAAN MENGENAI KARYA TULIS ILMIAH DAN SUMBER INFORMASI SERTA
PELIMPAHAN HAK CIPTA**

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis ilmiah tugas akhir saya dengan judul **“Pengaruh Promosi, Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Pengguna Fitur layanan ShopeePay terhadap Loyalitas Pelanggan Studi pada Pengguna ShopeePay di Sidoarjo”** adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir karya tulis ilmiah tugas akhir saya ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Sidoarjo, 29 Mei 2023



Mochammad Rizki Bachtiar

182010200101