



Analisis E-Service Quality Dan Electronic Word Of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Pada E-Commerce Shopee

Analysis Of E-Service Quality And Electronic Word Of Mouth On Purchasing Decisions On E-Commerce Shopee

Aurelia Hawa Aisyiyah
192010200057

Dosen Pembimbing
Dra. Lilik Indayani, M.M

Dosen Penguji
Hasan Ubaidillah, SE., MM
Misti Hariasih, SE., MM.

**Program Studi Manajemen
Fakultas Bisnis, Hukum dan Ilmu Sosial**

**Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Juli, 2023**

LEMBAR PENGESAHAN

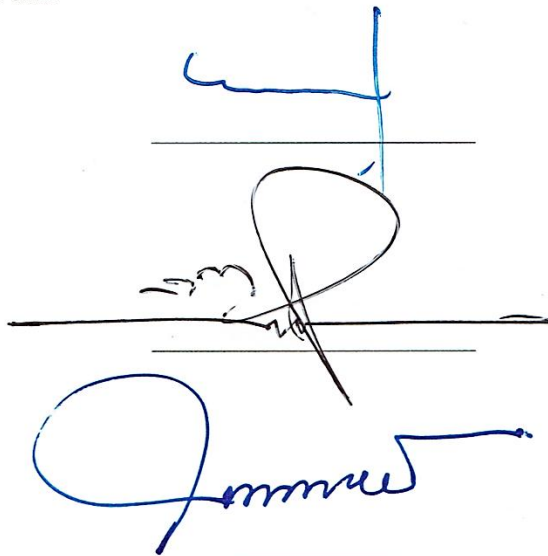
Judul : Analisis *E-Service Quality* Dan *Electronic Word Of Mouth* Terhadap Keputusan Pembelian Pada *E-Commerce* Shopee
Nama Mahasiswa : Aurelia Hawa Aisyiyah
NIM : 192010200057

Disetujui oleh

Dosen Pembimbing
(Dra. Lilik Indayani, M.M.)

Dosen Penguji 1
(Hasan Ubaidillah, SE., MM)

Dosen Penguji 2
(Misti Hariasih, SE., MM.)



Diketahui oleh

Ketua Program Studi
(Dr. Vera Firdaus, S.Psi., MM.)
NIDN. 0715067304

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



Tanggal Ujian
(22 /06 /2023)

Tanggal Lulus
(/ /)

DAFTAR ISI

SAMPUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
DAFTAR ISI	iii
ABSTRAK	1
I. Pendahuluan	1
II. Literatur Review	3
III. Metode	4
IV. Hasil Dan Pembahasan	5
V. Kesimpulan	11
UCAPAN TERIMA KASIH	11
REFERENSI	11

SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama Mahasiswa : Aurelia Hawa Aisyiyah
NIM : 192010200057
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis, Hukum Dan Ilmu Sosial

DAN

Dosen Pembimbing : Dra. Lilik Indayani, M.M.
NIK/NIP : 0706036301
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis, Hukum Dan Ilmu Sosial

MENYATAKAN bahwa, karya tulis ilmiah dengan rincian:

Judul : Analisis *E-Service Quality* Dan *Electronic Word Of Mouth* Terhadap Keputusan Pembelian Pada E-Commerce Shopee
Kata Kunci : *E-Service Quality*; *Electronic Word Of Mouth*; Keputusan Pembelian

TELAH:

1. Disesuaikan dengan petunjuk penulisan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. Berdasarkan Surat Keputusan Rektor 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, M.M.)
NIDN. 0706036301

Sidoarjo, 04 Juli 2023
Mahasiswa



(Aurelia Hawa Aisyiyah)
NIM. 192010200057

*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 “*Analisis E-Service Quality Dan Electronic Word Of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Pada E-Commerce Shopee*” 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, 04 Juli 2023



(Aurelia hawa aisyiyah)
NIM.192010200057