



How E-Service Quality, Customer Rating, and Customer Engagement Affect Buying Decisions for Local Brand Flickabags

Bagaimana E-Service Quality, Customer Rating, Dan Customer Engagement Mempengaruhi Keputusan Pembelian Pada Produk Lokal Flickabags

Selvia Rachmawati
192010200018

Dosen Pembimbing
Dr. Rita Ambarwati Sukmono, SE. M.MT.

Dosen Penguji
Herlinda Maya Kumala Sari, S.E., M.M

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

**Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Juli, 2023**

LEMBAR PENGESAHAN

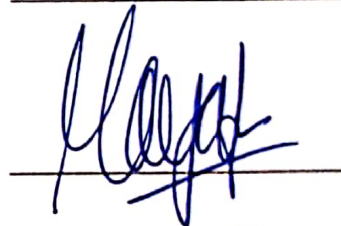
Judul : Bagaimana E-Service Quality, Customer Rating, dan
Customer Engagement Mempengaruhi Keputusan
Pembelian Pada Produk Lokal Flickabags
Nama Mahasiswa : Selvia Rachmawati
NIM : 192010200018

Disetujui oleh

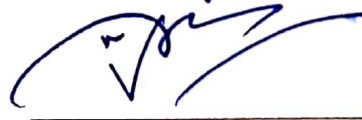
Dosen Pembimbing
(Dr. Rita Ambarwati Sukmono, SE., M.MT)



Dosen Penguji 1
(Herlinda Maya Kumala Sari, SE., MM)



Dosen Penguji 2
(Muhammad Yani, SE., MM)



Diketahui oleh

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



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



Tanggal Ujian
(02/08/2023)

Tanggal Lulus
(02 / 08 / 2023)

DAFTAR ISI

A. Bagian Pengesahan	
1. Sampul	i
2. Lembar Pengesahan	ii
3. Daftar Isi	iii
B. Bagian Isi	
1. Pendahuluan	1
2. Literature Review	3
3. Metode	3
4. Hasil Dan Pembahasan	4
5. Simpulan	8
6. Ucapan Terima Kasih	8
7. Referensi	8
C. Pernyataan	
1. Surat Pernyataan Publikasi Ilmiah	11
2. Pernyataan Mengenai Karya Tulis Ilmiah Dan Sumber Informasi Serta Pelimpahan Hak Cipta	12

SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama Mahasiswa : Selvia Rachmawati
NIM : 192010200018
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis, Hukum, dan Ilmu Sosial

DAN

Dosen Pembimbing : Dr. Rita Ambarwati Sukmono, S.E., M.MT.
NIK/NIP : 0707048003
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis, Hukum, dan Ilmu Sosial

MENYATAKAN bahwa, karya tulis ilmiah dengan rincian:

Judul : Bagaimana E-Service Quality, Customer Rating, Dan Customer Engagement Mempengaruhi Keputusan Pembelian Pada Produk Lokal Flickabags
Kata Kunci : E-Service Quality, Customer Rating, Customer Engagement, Loyalitas Pelanggan, Keputusan Pembelian dan Pemasaran

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



(Dr. Rita Ambarwati Sukmono, S.E., M.MT.)
NIP. 0707048003

Sidoarjo, 25 Juli 2023
Mahasiswa



(Selvia Rachmawati)
NIM. 192010200018

**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 **“Bagaimana E-Service Quality, Customer Rating, Dan Customer Engagement Mempengaruhi Keputusan Pembelian Pada Produk Lokal Flickabags”** 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, 25 Juli 2023



Selvia Rachmawati
192010200018