



Pengaruh *E-Service Quality*, *E-Trust* dan *E-WOM* Terhadap *E-Customer Loyalty* Pada Marketplace Lazada di Sidoarjo

The Effect of E-Service Quality, E-Trust and E-WOM on E-Customer Loyalty at Lazada Marketplace in Sidoarjo

Umdatul Umah
202010200031

Dosen Pembimbing
Alshaf Pebrianggara, S.E., M.M

Dosen Penguji
Muhammad Yani, S.E., M.M
Satrio Sudarso, S.E., M.M

**Program Studi Manajemen
Fakultas Bisnis, Hukum dan Ilmu Sosial
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Maret, 2024**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh *E-Service Quality*, *E-Trust* dan *E-WOM* Terhadap *E-Customer Loyalty* Pada *Marketplace* Lazada di Sidoarjo
Nama Mahasiswa : Umdatul Umah
NIM : 202010200031

Disetujui oleh

Dosen Pembimbing
(Alshaf Pebrianggara, S.E., M.M)
NIDN. 0701029103



Dosen Penguji 1
(Muhammad Yani, S.E., M.M)
NIDN. 0723048506



Dosen Penguji 2
(Satrio Sudarso, S.E., M.M)
NIDN. 0720038403



Diketahui oleh

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



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



Tanggal Ujian
(27/03/2024)

Tanggal Lulus
(27/03/2024)

DAFTAR ISI

SAMPUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
DAFTAR ISI.....	iii
SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI ILMIAH	iv
PERNYATAAN MENGENAI KARYA TULIS ILMIAH DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA.....	v
ABSTRAK	1
I. PENDAHULUAN	1
II. METODE	5
III. HASIL DAN PEMBAHASAN	5
IV. SIMPULAN DAN SARAN	10
V. UCAPAN TERIMA KASIH	10
REFERENSI	10

SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama Mahasiswa : Umdatul Umah
NIM : 202010200031
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis, Hukum dan Ilmu Sosial

DAN

Dosen Pembimbing : Alshaf Pebrianggara, S.E., M.M
NIK/NIP : 0701029103
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis, Hukum dan Ilmu Sosial

MENYATAKAN bahwa, karya tulis ilmiah dengan rincian:

Judul : Pengaruh *E-Service Quality*, *E-Trust* dan *E-WOM* Terhadap *E-Customer Loyalty* Pada *Marketplace* Lazada di Sidoarjo
Kata Kunci : *e-service quality*, *e-trust*, *e-wom*, *e-loyalty*

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



(Alshaf Pebrianggara, S.E., M.M)
NIP/NIK. 0701029103

Sidoarjo, (08/03/2024)
Mahasiswa



(Umdatul Umah)
NIM. 202010200031

*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 *E-Service Quality*, *E-Trust* dan *E-WOM* Terhadap *E-Customer Loyalty* Pada Marketplace Lazada 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, Maret 2024



Umdatul Umah

202010200031