



Peran E-WOM dalam Memoderasi Pengaruh Digital Marketing, E- Service Quality, dan E-Trust Terhadap E- Customer Satisfaction (Pengguna Online Marketplace Shopee Gen Z)

The Role of E-WOM in Moderating the Influence of Digital Marketing, E-Service Quality, and E-Trust on E-Customer Satisfaction (Shopee Gen Z Online Marketplace Users)

Tyas Arifta Windasari
NIM : 226110100014

Dosen Pembimbing
Dr. Sigit Hermawan, SE, M.Si

Dosen Penguji
Dr. Hadiyah Fitriyah, SE, M.Si
Dr. Supardi, SE, MM

Program Studi Magister Manajemen

Fakultas Bisnis, Hukum & Ilmu Sosial Universitas Muhammadiyah

Sidoarjo April, 2024

LEMBAR PENGESAHAN

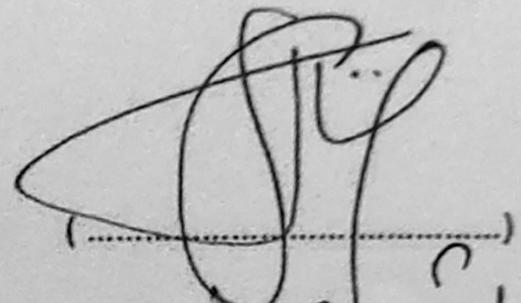
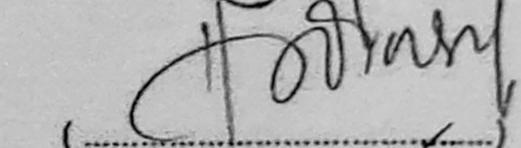
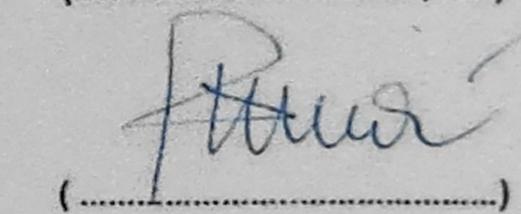
Judul : Peran E-Wom Dalam Memoderasi Pengaruh Digital Marketing,
Eservice Quality, Dan E-Trust Terhadap E- Customer
Satisfaction (Pengguna Online Marketplace Shopee Gen Z)
Nama Mahasiswa/i : Tyas Arita Windasari
NIM : 2261101000214

Disetujui oleh

Dosen Pembimbing
(Dr. Sigit Hermawan, SE, M.Si)
NIDN. 0003127501

Dosen Penguji 1
(Dr. Hadiah Fitriyah, SE, MSi)
NIDN. 0030107601

Dosen Penguji 2
(Dr. Supardi, SE, MM)
NIDN. 0708106004


(.....)

(.....)

(.....)

Diketahui oleh

Kaprodi Magister Manajemen
(Dr. Hadiah Fitriyah, SE, MSi)
NIDN. 0030107601

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


(.....)

(.....)

Tanggal Ujian
(Jum'at, 26 April 2024)

Tanggal Lulus
(26 April 2024.....)

DAFTAR ISI

Judul.....	1
Abstrak.....	1
Pendahuluan.....	1
Metode.....	6
Hasil dan Pembahasan.....	8
Simpulan.....	13
Referensi.....	14
Kuisisioner.....	18

SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama Mahasiswa : Tyas Arita Windasari
NIM : 226110100014
Program Studi : Magister Manajemen
Fakultas : Bisnis, Hukum dan Ilmu Sosial

DAN

Dosen Pembimbing : Dr. Sigit Hermawan, SE, M.Si
NIDN : 00031127501
Program Studi : Magister Manajemen
Fakultas : Bisnis, Hukum dan Ilmu Sosial

MENYATAKAN bahwa, karya tulis ilmiah dengan rincian:

Judul : Peran E-WOM dalam Memoderasi Pengaruh Digital Marketing, E-Service Quality dan E-Trust Terhadap E-Customer Satisfaction (Pengguna Online Marketplace Shopee Gen Z)
Kata Kunci : Digital Marketing, E- service Quality, E-Trust, E-WO, E Customer Satisfaction

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. Sigit Hermawan, SE, M.Si)
NIDN. 00031127501

Sidoarjo, 14 Mei 2024
Mahasiswa

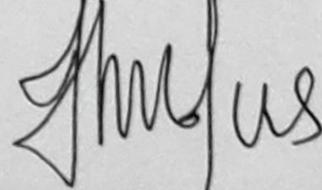
(Tyas Arita Windasari)
NIM. 226110100014

**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 “ **Peran E-WOM dalam Memoderasi Pengaruh Digital Marketing, E- Service Quality dan E-Trust Terhadap E-Customer Satisfaction (Pengguna Online Marketplace Shopee Gen Z)** ” 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, 14 Mei 2024



Tyas Arifta Windasari

NIM. 226110100014