



---

**Analisis e service quality, kepercayaan dan kenyamanan terhadap loyalitas pelanggan e-commerce marketplace Facebook.**

*Analysis of e service quality, trust and convenience to customer loyalty in the Facebook e-commerce marketplace.*

Andy Ahmad Shiddiq

202010200059

Dosen Pembimbing  
Muhammad Yani, S.E., M.M.  
NIDN : 0723048506

Dosen Penguji 1  
Alshaf Pebrianggara, SE. MM  
NIDN : 0726118602

Dosen Penguji 2  
Tofan Tri Nugroho, SE., MM  
NIDN : 0701029103

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

## LEMBAR PENGESAHAN

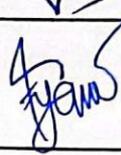
Judul : Analisis e service quality, kepercayaan dan kenyamanan terhadap loyalitas pelanggan e-commerce marketplace Facebook.  
Nama Mahasiswa : Andy Ahmad Shiddiq  
NIM : 202010200059

Disetujui oleh

Dosen Pembimbing  
Muhammad Yani, S.E., M.M  
NIDN. 0723048506



Dosen Penguji 1  
Alshaf Pebrianggara, SE. MM  
NIDN : 0726118602



Dosen Penguji 2  
Tofan Tri Nugroho, SE., MM  
NIDN : 0701029103

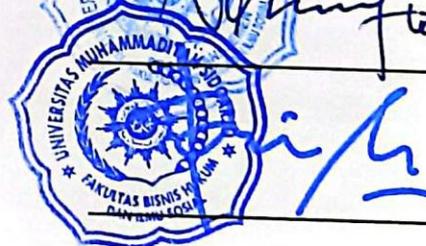


Diketahui oleh

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



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



Tanggal Ujian  
( 14 Mei 2024 )

Tanggal Lulus  
( )

## DAFTAR ISI

I. PENDAHULUAN .....	1
II. METODE PENELITIAN.....	5
III. KESIMPULAN .....	10
IV. UCAPAN TERIMA KASIH.....	11
REFERENSI .....	11

## SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama Mahasiswa : Andy Ahmad Shiddiq  
NIM : 202010200059  
Program Stud : Manajemen  
Fakultas : Bisnis, Hukum dan Ilmu Sosial

**DAN**

Dosen Pembimbing : Muhammad Yani, S.E., M.M.  
NIK/NIP : 0723048506  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Bisnis, Hukum dan Ilmu Sosial

**MENYATAKAN** bahwa, karya tulis ilmiah dengan rincian:

Judul : Analisis e service quality, kepercayaan dan kenyamanan terhadap loyalitas pelanggan e-commerce marketplace Facebook.  
Kata Kunci : E service quality, Kenyamanan, Kepercayaan dan Loyalitas pelanggan.

**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.
- 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.

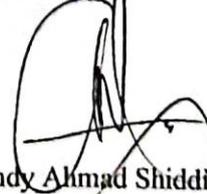
Demikian pernyataan dari saya, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Terima Kasih

Menyetujui,  
Dosen Pembimbing



Muhammad Yani, S.E., M.M.  
NIP. 0723048506

Sidoarjo, (14-05-2024)  
Mahasiswa



Andy Ahmad Shiddiq  
NIM. 202010200059

**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, kepercayaan dan kenyamanan terhadap loyalitas pelanggan e-commerce marketplace Facebook**" 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



Andy Ahmad Shiddiq