

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA  
PERUSAHAAN DAN KEPERCAYAAN PELANGGAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
(Studi Pada Pelanggan Toko Online Shopee Di Kelurahan  
Palmeriam Jakarta Timur)**

**SKRIPSI**

**NADYA MASLI**

**2114000426**



**PROGRAM STUDI STRATA – 1 MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
JAKARTA  
2019**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA PERUSAHAAN DAN  
KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN  
(Studi Pada Pelanggan Toko Online Shopee Di Kelurahan Palmeriam  
Jakarta Timur)**

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi atau plagiat dari skripsi yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat bahwa unsur tiruan, duplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang – undangan yang berlaku.

Jakarta, 29 Agustus 2019



Nadya Masli  
2114000426

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

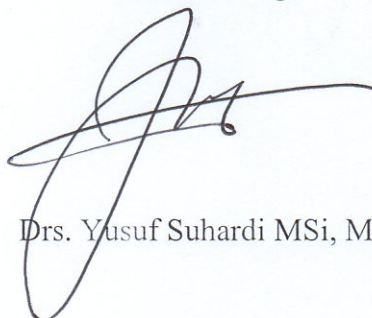
Skripsi dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA PERUSAHAAN DAN  
KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN  
(Studi Pada Pelanggan Toko Online Shopee Di Kelurahan Palmeriam  
Jakarta Timur)**

Dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Ekonomi (SE) di Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis dibawah bimbingan Yusuf Suhardi Drs, MSi, MM dan diketahui oleh Kepala Program Studi Strata 1 Manajemen, Serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi pada Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

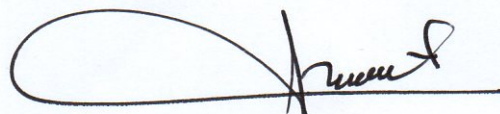
Jakarta, 29 Agustus 2019

Pembimbing,



Drs. Yusuf Suhardi MSi, MM

Kepala Program Studi S-1 Manajemen,



Drs. Sumitro, MSc



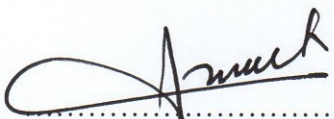
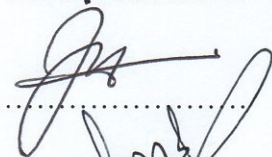
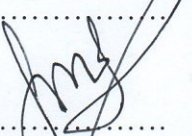
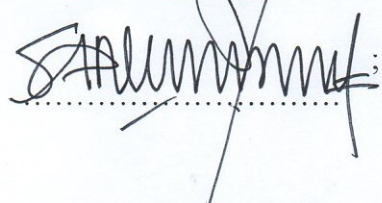
## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA PERUSAHAAN DAN  
KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN  
(Studi Pada Pelanggan Toko Online Shopee Di Kelurahan Palmeriam  
Jakarta Timur)**

Telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 12 September 2019, dengan nilai A-.

### Panitia Ujian Skripsi

1.  ..... ; Drs. Sumitro, MSc  
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)
2.  ..... ; Drs. Yusuf Suhardi MSi, MM  
(Pembimbing)
3.  ..... ; Drs. Subekti S. Hadi, M.Sc  
(Penguji 1)
4.  ..... ; Farmansjah Maliki, SE., MM  
(Penguji 2)