

**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

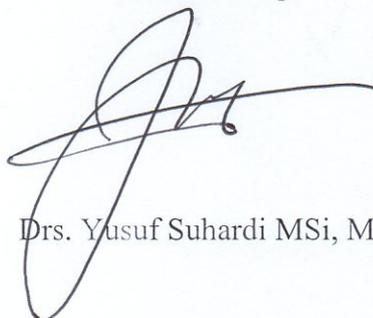
Skripsi dengan judul:

**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

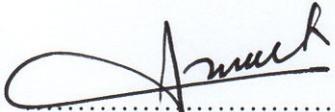
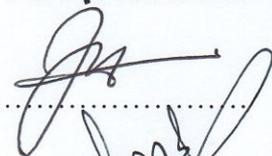
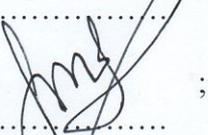
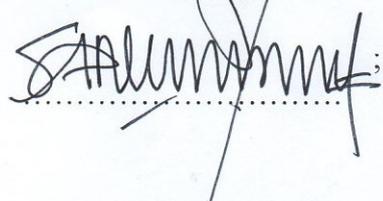
HALAMAN PENGESAHAN

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)