

**PENGARUH *SERVICE PERFORMANCE* DAN *E-COMMERCE STRATEGY* TERHADAP LOYALITAS DAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* PADA PT. DUSDUSAN DOTCOM INDONESIA**

**SKRIPSI**

**MIA OCTAVIANY  
2114000129**



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN  
PERSYARATAN MENJADI SARJANA EKONOMI**

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

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

**PENGARUH *SERVICE PERFORMANCE* DAN *E-COMMERCE STRATEGY* TERHADAP LOYALITAS DAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* PADA PT. DUSDUSAN DOTCOM INDONESIA**

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 ataupun 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.

Jakarta, 28 Februari 2019



**MIA OCTAVIANY**  
NPK : 2114000129

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul :

**PENGARUH *SERVICE PERFORMANCE* DAN *E-COMMERCE STRATEGY* TERHADAP LOYALITAS DAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* PADA PT. DUSDUSAN DOTCOM INDONESIA**

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Ekonomi (SE) di Program Studi Strata-1, Prodi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis oleh Mia Octaviany NPK 2114000129 di bawah bimbingan Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc. dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi di Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.

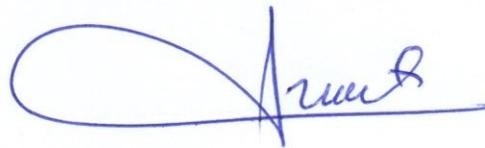
Jakarta, 28 Februari 2019

Menyetujui  
Pembimbing,



Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc

Mengetahui,  
Kepala Program Studi S-1 Manajemen



Drs. Sumitro, MSc

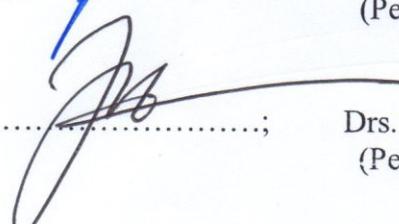
## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

### **PENGARUH SERVICE PERFORMANCE DAN E-COMMERCE STRATEGY TERHADAP LOYALITAS DAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PT.DUSDUSAN DOTCOM INDONESIA**

Telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh program studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi pada tanggal 20 Maret 2019 dengan nilai **B+**.

#### **Panitia Ujian Skripsi**

1.  .....; Drs. Sumitro, Msc  
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)
2.  .....; Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc  
(Sekretaris Program Studi S-1 Manajemen)
3.  .....; Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc  
(Pembimbing)
4.  .....; Rama Chandra, SE, ME  
(Penguji)
5.  .....; Drs. Yusuf Suhardi, MM  
(Penguji)