

**PENGARUH PERSEPSI KONSUMEN TENTANG ETIKA PENGECEK  
*ONLINE* TERHADAP LOYALITAS DENGAN KARAKTERISTIK  
INDIVIDUAL SEBAGAI VARIABEL MODERASI**

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN  
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA MANAJEMEN  
DEPARTEMEN MANAJEMEN  
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**



**DIAJUKAN OLEH  
DITA WAHYUNITA  
NIM: 041112026**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA**

**2015**

**SKRIPSI**

**PENGARUH PERSEPSI KONSUMEN TENTANG ETIKA  
PENGECER *ONLINE* TERHADAP LOYALITAS DENGAN  
KARAKTERISTIK INDIVIDUAL SEBAGAI VARIABEL  
MODERASI**

**DIAJUKAN OLEH:  
DITA WAHYUNITA  
NIM: 041112026**

**TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH :**

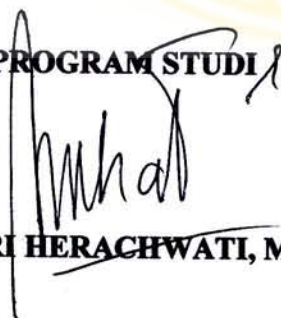
**DOSEN PEMBIMBING,**



**Prof. Dr. Sri Wahyuni Astuti, SE., M.S.**

**TANGGAL** *12-8-2015* .....

**KETUA PROGRAM STUDI**



**Dra. NURI HERACHWATI, M.Si., M.Sc.**

**TANGGAL** *12-8-2015* .....

### PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya, (Dita Wahyunita, 041112026), menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatas namakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (*plagiarism*) dari karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik baik di Universitas Airlangga, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Dalam Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya tulis Skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 12 Agustus 2015



Dita Wahyunita

NIM: 041112026



## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia Nya sehingga laporan penulisan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Persepsi Konsumen Tentang Etika Pengecer *Online* Terhadap Loyalitas Dengan Karakteristik Individual Sebagai Variabel Moderasi”** dapat diselesaikan dengan baik. Skripsi ini disusun dan diajukan penulis untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Airlangga Surabaya. Terlepas dari segala ketidaksempurnaan yang terjadi pada saat skripsi ini disusun, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan penulis demi menunjang perbaikan laporan skripsi ini kedepan.

Terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan penghargaan dan ucapan terimakasih kepada:

1. Allah SWT yang tanpa rahmat, karunia, hidayah dan berkah-Nya penulis tidak dapat sampai pada tahap dimana skripsi ini dapat diselesaikan dan diuji dengan baik.
2. Ibu Prof. Dr. Sri Wahyuni Astuti, S.E., M.S. selaku dosen pembimbing atas waktu, kesabaran dan dorongannya dalam membimbing, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan sebaik-baiknya.
3. Mama dan Papa atas doanya yang tidak pernah putus, atas dukungan yang tidak pernah berhenti, untuk motivasi yang tidak pernah ketinggalan, untuk kritik dan saran yang tidak pernah lupa diberikan dan untuk kasih sayang yang tidak pernah kurang.

4. Abrar Sihite yang selalu berhasil memberi semangat bagi penulis selama penyusunan skripsi ini melalui foto, *video* dan *video call* lucu yang tidak terhitung jumlahnya.
5. Kak Icha, Bang Salman dan Bang Ai yang meskipun sebenarnya tidak terlalu membantu namun kadang-kadang dapat menghibur dengan pemberian saran dan pemberian makanan, kue, baju dan segala pernik-hiburan lainnya.
6. Osa dan Andini yang dengan segala gosip dan ceritanya dapat membuat hari-hari penulis tidak pernah sepi, yang telah bersedia menjadi teman yang baik yang rela direpotkan dengan segala kebutuhan dan permasalahan penulis, yang rekomendasi lagu, film dan *tv show*nya selalu menarik untuk didengar dan ditonton.
7. Nike, Alicia, Hendricks dan Tui yang setia memberi dukungan dan semangat dimanapun mereka berada.
8. Teman bimbingan seperjuangan, Vega dan Maria. Akhirnya, *girls!!!*
9. *Founder website google, youtube, nontonmovie, kshowonline, member Running Man, EXO, BigBang, MLTR, Air Supply, Maroon 5, One Direction, Westlife, Blue*, dan para penulis novel yang selalu dapat membuat penulis tersenyum bahagia dengan karya-karyanya.

Surabaya, Agustus

Penulis