

**Pengaruh *E-Servicescape Online Marketplace* “Shopee” Pada *Perceived Value* Dan Kepuasan, Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pembelanja
Situs Web Shopee**



Diajukan oleh:

Marsha Karina

NIM. 041724353040

PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS AIRLANGGA

2019

0

**Pengaruh *E-Servicescape Online Marketplace* “Shopee” Pada *Perceived Value*
Dan Kepuasan, Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pembelanja Situs Web
Shopee**

Diajukan Oleh

Marsha Karina
041724353040 – MM

Pembimbing Utama,



Prof. Dr. Tanti Handriana, SE., M.Si.

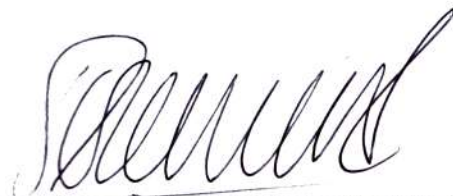
NIP. 196905181993032001

Tanggal:

Mengetahui,

Ketua Program Studi Magister Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga



Dr. Ganca Candra Premananto, SE., M.Si.

NIP. 197407221999031001

Tanggal:

Yang bertanda tangan dibawah ini, menyatakan bahwa:

Nama : Marsha Karina

NIM : 041724353040

Telah melakukan perbaikan terhadap Tesis yang berjudul *PENGARUH E-SERVICESCACE ONLINE MARKETPLACE "SHOPEE" PADA PERCEIVED VALUE DAN KEPUASAN, SERTA DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS PEMBELANJA SITUS WEB SHOPEE* sebagaimana disarankan oleh tim penguji pada tanggal 25 November 2019

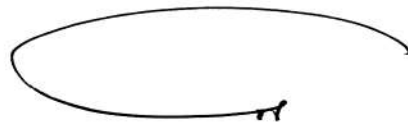
Tim Penguji,

Ketua



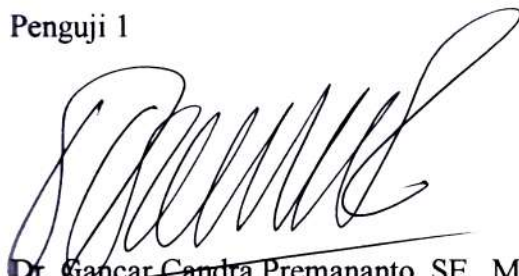
Dr. Indrianawati Usman, SE., M.Sc.

Panitera



Prof. Dr. Tanti Handriana, SE., M.Si.

Penguji 1



Dr. Gancar Candra Premananto, SE., M.Si.

Penguji 2



Dr. Masmira Kurniawati, SE., M.Si.

PERNYATAAN

Saya, (Marsha Karina, 041724353040), menyatakan bahwa:

1. Tesis saya ini asli dan benar – benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (*plagiarism*) dari karya orang lain. Tesis ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Airlangga maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Dalam tesis 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 pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karya tulis Tesis ini, serta sanksi – sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 1 Januari 2020

Yang membuat Pernyataan,



Marsha Karina

NIM. 041724353040

DECLARATION

I, (Marsha Karina, 041724353040), declare that:

1. My thesis is genuine and truly my own creation, and is not another's person work made under my name, nor a piracy or plagiarism. This thesis has never been submitted to obtain an academic degree in Airlangga university or in any other universities/collages.
2. This thesis does not contain any work or opinion written or published by anyone, unless clearly acknowledge or referred to by quoting the author's name and stated in the references
3. This steatment is true, if on the future this statement is proven to be fraud and dishonest, I agree to receive an academic sanction in the form of removal of the degree obtained through this thesis, and other sanction in accordance with preveailing norms and regulation in Airlangga University.

Surabaya, 1 January 2020



Marsha Karina

NIM. 041724353040

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan pada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia dan rahmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir penulisan tesis sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan di program Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.

Keberhasilan penulis untuk menyelesaikan tesis ini tidak terlepas karena bantuan dari berbagai pihak. Atas berbagai dukungan langsung maupun tidak langsung, penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Prof.Dr. Tanti Handriana, M.Si. selaku dosen pembimbing
2. Dr. Gancar Candra Premananto, SE., M.Si., selaku ketua program studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
3. Mama, Papa, adik serta keluarga penulis
4. Ms. Bertha, Ms. Ellen serta segenap rekan SD Xin Zhong.
5. Rekan-rekan MM AP50, khususnya Mbak Myra.
6. Seluruh dosen, staf, dan karyawan Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
7. Serta berbagai pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis sadar bahwa tesis ini masih jauh dari kata sempurna, dengan demikian saran, masukan dan kritik untuk perbaikan di masa mendatang sangat diharapkan. Semoga penelitian ini bermanfaat bagi berbagai pihak

Surabaya, 5 November 2019

Penulis