

**PENGARUH *ONLINE SHOPPING CONVENIENCE* TERHADAP
REPURCHASE INTENTION DAN *E-WOM* YANG DIMEDIASI
OLEH VARIABEL *CUSTOMER SATISFACTION* PADA
PENGGUNA *E-COMMERCE***

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN
DALAM MEMPEROLEH GELAR
SARJANA MANAJEMEN**



Oleh:

**WAHYU FILDAYATI
NIM. 041711223026**

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2020**

SKRIPSI

**PENGARUH *ONLINE SHOPPING CONVENIENCE* TERHADAP
REPURCHASE INTENTION DAN *E-WOM* YANG DIMEDIASI OLEH
VARIABEL *CUSTOMER SATISFACTION* PADA PENGGUNA *E-*
*COMMERCE***

**DIAJUKAN OLEH:
WAHYU FILDAYATI
NIM: 041711223026**

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING,



**Prof. Dr. SRI WAHYUNI ASTUTI, SE., MS.
NIP. 194506192016076201**

TANGGAL.....^{27/}₁20

KOORDINATOR PROGRAM STUDI,



**Dr. MASMIRA KURNIAWATI, SE., M.Si.
NIP. 197503232006042001**

TANGGAL.....^{27/}₁20

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya, (Wahyu Fildayati, 041711223026), 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 mendapatkan 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 telah diperoleh karena karya tulis Skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 6 Januari 2020



Wahyu Fildayati
NIM.: 041711223026

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah kepada Allah Subhanahu Wata'ala yang telah memberikan saya waktu, kesehatan, kemudahan, ketabahan untuk menyelesaikan skripsi ini. Skripsi berjudul “Pengaruh *Online Shopping Convenience* terhadap *Repurchase Intention* dan *e-WOM* yang dimediasi oleh variabel *Customer Satisfaction* pada *e-commerce*” ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana manajemen. Berbagai pihak telah membantu dalam menyelesaikan penelitian ini. Dalam kesempatan ini saya ingin mengucapkan terima kasih kepada ibu Prof. Dr. Sri Wahyuni Astuti, SE., MS yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing, memberikan nasehat dan saran untuk penyelesaian penelitian ini. Terima kasih juga kepada ibu Dr. Masmira Kurniawati, SE., M.Si sebagai Kepala Program Studi.

Penghargaan dan terimakasih banyak saya tujukan kepada Bapak Ponidi dan Ibuk Chamidah yang selalu memberikan Do'a, motivasi, semangat dan materi; mas Yudi dan mbak Fira yang turut membantu memberikan motivasi dalam melakukan penelitian ini. Selanjutnya kepada mas Denny kakak kelas mulai SD-SMA yang baik hati mau memberi saya semangat dan menghibur saat *down*. Serta teman-teman sesama Alih Jenis 2017 yang telah memberikan bantuan dalam segala hal pada penelitian ini. Semoga skripsi ini dapat menjadi bacaan yang bermanfaat buat kedepannya.

Surabaya, 8 Januari 2020

Wahyu Fildayati