

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dena Dwi Wijayanti  
NIM : 1510411207  
Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : *ANALISIS TINGKAT KEPUASAN BERDASARKAN E-SERVICE QUALITY PELANGGAN PADA TOKO ONLINE "TOKOPEDIA"*; adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 24 April 2019



Dena Dwi Wijayanti

NIM. 1510411207

**SKRIPSI**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN BERDASARKAN *E-SERVICE QUALITY* PELANGGAN PADA TOKO *ONLINE* "TOKOPEDIA"**

**Oleh :**

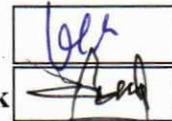
**Dena Dwi Wijayanti**

**NIM. 15.1041.1207**

**Pembimbing :**

**Dosen Pembimbing Utama : Feti Fatimah, SE, MM**

**Dosen Pembimbing Pendamping: Budi Santoso, SE, MM, M.Ak**

Handwritten signatures in blue ink on a grid background. The top signature is 'Feti' and the bottom signature is 'Budi Santoso'.

## PENGESAHAN

Skripsi berjudul: Analisis tingkat kepuasan berdasarkan *E-service Quality* pelanggan pada toko *Online* "Tokopedia" telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari :

Tanggal :

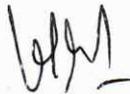
Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,



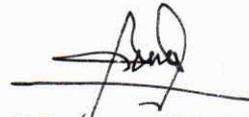
Drs. M. Naely Azhad, Msi  
NIP 196612311993031006

Anggota 1,



Feti Fatimah, SE, MM  
NIDN : 07 09 622

Anggota 2,



Budi Santoso, SE, MM, M. Ak  
NPK : 10 03 711

Mengesahkan:



Dekan,  
  
Dr. Arik Susbiyani, M.Si  
NPK. 01 09 289

Ketua Program Studi,



Drs. Anwar, MSc  
NPK 85 03 125