

**ANALISIS PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* MELALUI *E-SATISFACTION*
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN *ONLINE*
(Survey pada konsumen Guten.inc)**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata-1
Pada Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri**



**Nama : Akira Dody Setyawan
No. Mahasiswa : 12 522 277**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA
2018**

PERNYATAAN KEASLIAN

Menyatakan bahwa karya ini adalah hasil karya saya sendiri kecuali nukilan dan ringkasan yang setiap salah satunya telah saya jelaskan sumbernya. Jika kemudian hari ternyata terbukti pengakuan saya ini tidak benar dan melanggar peraturan yang sah dalam karya tulis ini dan hak kekayaan intelektual maka hasil karya saya bersedia untuk ditarik dan konsekuensi apapun oleh Universitas Islam Indonesia.

Yogyakarta, Februari 2019

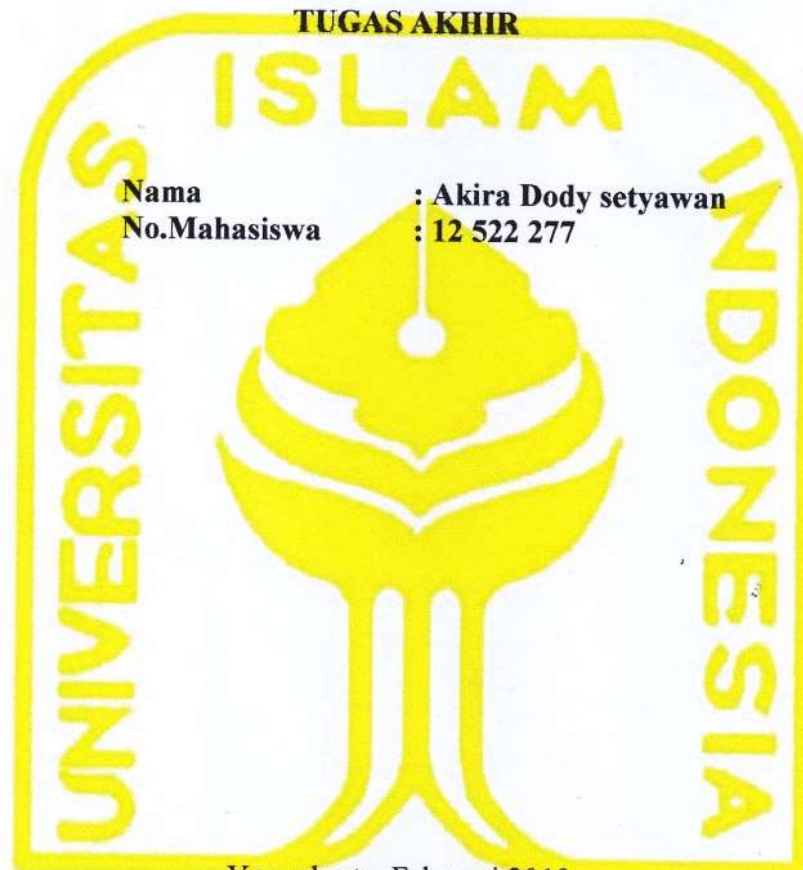


Akira Dody Setyawan

12522277

LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING
PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* MELALUI *E-SATISFACTION* TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN *ONLINE*
(Survey pada konsumen Guten.inc)

TUGAS AKHIR



Nama : Akira Dody setyawan
No.Mahasiswa : 12 522 277

Yogyakarta, Februari 2019

Dosen Pembimbing

Wahyudhi Sutrisno, ST., M.M.

LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PENGUJI

**ANALISIS PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* MELALUI *E-SATISFACTION*
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN *ONLINE*
(Survey pada konsumen Guten.inc)**

TUGAS AKHIR

Oleh

Nama : Akira Dody Setyawan
No. Mahasiswa : 12522277

Telah dipertahankan di depan sidang penguji sebagai salah satu syarat untuk
memperoleh gelar Sarjana Strata-1 Teknik Industri

Yogyakarta, Februari 2019

Tim Penguji
Wahyudhi Sutrisno, S.T., M.M.
Ketua

Ir. Hudaya, M.M.
Anggota I

Dian Janari, S.T., M.T.
Anggota II

Mengetahui,

Ketua Program Studi Teknik Industri
Fakultas Teknologi Industri
Universitas Islam Indonesia



Dr. Fauzil Immawan, S.T., M.T.

HALAMAN PERSEMBAHAN

To my beloved dad and mom, Wakidi Saputro and Endang Rajianti

My Brother, Risca Hermawan Wibowo and Rizky Permana Putra

My Love

My big family

All my big best family best friend

My Self motivation and my experience

My thesis supervisor, Wahyudhi Sutrisno, S.T., M.M.,

Industrial Engineering UII 2012

Thank you for everything

.

MOTTO

أَلَا إِنَّ أَوْلِيَاءَ اللَّهِ لَا خَوْفٌ عَلَيْهِمْ وَلَا هُمْ يَحْزَنُونَ

“Ingatlah, sesungguhnya wali-wali Allah itu, tidak ada kekhawatiran terhadap mereka dan tidak pula mereka bersedih hati” (QS: Yunus:62)

وَيَجْعَلُ الرَّجْسَ عَلَى الَّذِينَ لَا يَعْقِلُونَ

“Allah menimpakan kemurkaan kepada orang-orang yang tidak mempergunakan akalnyanya”
(QS: Yunus:100)

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Dengan memanjatkan Puji dan Syukur kehadirat ALLAH, SWT. karena berkat rahmat dan karunia-Nya, sehingga skripsi dengan judul “**ANALISIS PENGARUH E-SERVICE QUALITY MELALUI E-SATISFACTION TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ONLINE** (Survey pada konsumen Guten.inc)” dapat diselesaikan dengan baik. Selama penulisan skripsi ini, telah banyak penulis mendapatkan bantuan dari berbagai pihak yang sangat besar. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Hari Purnomo, M.T. selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia.
2. Bapak Muhammad Ridwan Andi Purnomo, S.T., M.Sc., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak Dr. Taufik Immawan, S.T., M.T. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia.
4. Bapak Wahyudhi Sutrisno, S.T., M.M. selaku Pembimbing Tugas Akhir yang telah memberi bimbingan kepada saya.
5. Bapak Wakidi Saputro, S.H., M.M. dan Ibu Endang Rajianti, S.H., sebagai Orang Tua saya yang telah memberi motivasi dan dukungan sehingga laporan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik
6. Semua pihak yang terkait yang telah membantu saya dalam menyelesaikan laporan ini.

Penulis menyadari bahwa laporan ini banyak kekurangan, untuk itu segala kesalahan yang ada dapat dimaklumi serta segala kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata, semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya. Semoga ALLAH, SWT. selalu memberkati kita semua, Ammiin.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Yogyakarta, Januari 2019

Jabat erat,

Akira Dody Setyawan