

**Analisis Pengaruh Kualitas Layanan yang dirasakan pada Situs
Belanja *Online* di Yogyakarta**

SKRIPSI

ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar sarjana strata-I di Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia



Oleh :

Nama	: Zelvin Praditya Ilham
Sujaya	
Nomor Mahasiswa	: 1331184
Jurusan	: Manajemen
Bidang Konsentrasi	: Pemasaran

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
YOGYAKARTA
2017**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, 13 Februari 2017

Penulis,



Zelvin Praditya Ilham Sujaya

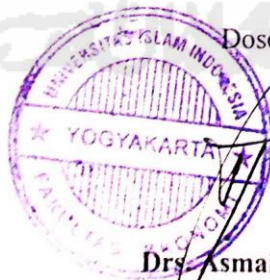
**Analisis Pengaruh Kualitas Layanan yang dirasakan pada Situs Belanja
Online di Yogyakarta**

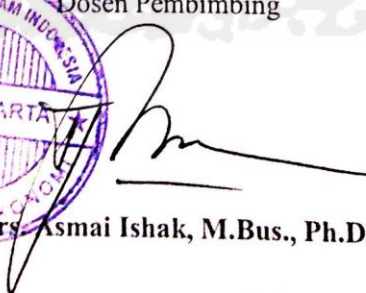
Nama : Zelvin Praditya Ilham Sujaya
Nomor Mahasiswa : 1331184
Jurusan : Manajemen
Bidang Konsesntrasi : Pemasaran

Yogyakarta, 13 Februari 2017

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing




Dr. Asmai Ishak, M.Bus., Ph.D

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN YANG DIRASAKAN PADA SITUS
BELANJA ONLINE DI YOGYAKARTA**

Disusun Oleh : ZELVIN PRADITYA ILHAM SUJAYA

Nomor Mahasiswa : 13311184

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari Kamis, tanggal: 16 Maret 2017


Penguji/ Pembimbing Skripsi : Asma'i Ishak, Drs., M.Bus., Ph.D.

Penguji : Anas Hidayat, Drs., MBA., Ph.D.



Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



Dr. D. Agus Harjito, M.Si.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Segala puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT atas berkat, rahmat dan hidayah-Nya sehingga skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan yang dirasakan pada Situs Belanja *Online*” ini dapat diselesaikan sesuai waktu yang telah direncanakan.

Skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik sesuai waktu yang direncanakan berkat berbagai dukungan moril maupun materiil serta doa dari berbagai pihak. Untuk itu, ucapan terima kasih kami sampaikan sebesar-besarnya kepada:

1. Mama, Ibu Widayanti, dan Papa, Bapak Rahmad Agus Salim, SH. atas segala dukungan dan doa yang tak pernah henti dipanjatkan,
2. Bapak Drs. Asmai Ishak, M.Bus., Ph.D. selaku dosen pembimbing skripsi,
3. Sahabat-sahabat “BEN GAMPANG” (Azhar, Daksa, Gigih, Opik, Fakhrul, Isnan dan Uno) yang selama ini menemani dari awal sampai akhir masa perkuliahan,
4. Sahabat-sahabat “Opoiki!!” (Selsanov dan Debby) yang turut bersumbangsih dalam kesuksesan kompre yangmana merupakan salah satu syarat lulus perkuliahan,
5. Teman-teman seperjuangan bimbingan skripsi (Wahyu, Erlangga, Echa dan Danang) atas bantuannya dan kesediaannya untuk saling membantu satu sama lain,
6. Segenap staf pengajar dan karyawan Fakultas Ekonomi Manajemen Pasca

Sarjana Universitas Islam Indonesia Yogyakarta,

7. Para responden penelitian dan pihak-pihak lain yang terlibat langsung maupun tidak langsung dalam memperlancar penyelesaian penulisan skripsi ini.

Tidak dipungkiri bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan oleh karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan. Pada akhirnya, kami selaku penulis memohon maaf atas segala kekurangan dan keterbatasan skripsi ini. Kami berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan serta dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 13 Februari 2017

Penulis,

Zelvin Praditya Ilham Sujaya