

**ANALISIS PENGARUH PENGALAMAN KONSUMEN TERHADAP  
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PADA INDUSTRI *E-COMMERCE***

**SKRIPSI**

Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna

memperoleh gelar sarjana strata-1 di Jurusan Manajemen,

Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia

Ditulis oleh:

Nama : Reyhan Joy Aji Mahadika

Nomor Mahasiswa : 13311145

Jurusan : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Operasional

**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, 10 Januari 2018



Reyhan Joy Aji Mahadika

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini telah disahkan dan disetujui oleh dosen pembimbing skripsi dengan judul:

**ANALISIS PENGARUH PENGALAMAN KONSUMEN TERHADAP  
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PADA INDUSTRI *E-COMMERCE***



Hasil Penelitian

Diajukan oleh:

Nama : Reyhan Joy Aji Mahadika  
Nomor Mahasiswa : 13311145  
Jurusan : Manajemen  
Bidang Konsentrasi : Operasional

Yogyakarta, 10 Januari 2018

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing,

(Anjar Priyono, S.E., M.si., Ph.D)

Anjar Priyono, Ph.D

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Tulisan ini saya persembahkan kepada kedua Orang Tua saya yang telah bekerja keras dan berjuang untuk mendukung dan memberikan motivasi kepada saya untuk menyelesaikan tugas akhir ini

Terima kasih untuk kalian



**BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI**

SKRIPSI BERJUDUL

**ANALISIS PENGARUH PENGALAMAN KONSUMEN TERHADAP PENINGKATAN  
KUALITAS PELAYANAN PADA INDUSTRI E-COMMERCE**

Disusun Oleh : **REYHAN JOY AJI MAHADIKA**

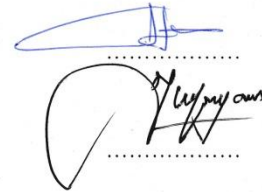
Nomor Mahasiswa : **13311145**

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

Pada hari Senin, tanggal: 5 Februari 2018

Penguji/ Pembimbing Skripsi : Anjar Priyono, Ph.D

Penguji : Zulian Yamit, Drs., M.Si.



Two handwritten signatures in blue ink are present. The top signature is a simple, stylized mark. The bottom signature is more complex and appears to be 'Reyhan Joy Aji Mahadika'.

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Indonesia



A circular official stamp of Universitas Islam Indonesia, Faculty of Economics, Yogyakarta. The stamp contains the text 'UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA', 'YOGYAKARTA', and 'FAKULTAS EKONOMI'. A handwritten signature in black ink is written over the stamp.

Dr. D. Agus Harjito, M.Si.

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum Wr. Wb*

Segala puji dan ucapan syukur saya persembahkan kepada Allah SWT, karena berkat Rahmat dan kuasa-Nya saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini, dan juga tidak lupa Shalawat serta salam saya ucapkan kepada junjungan kita, Nabi Besar Muhammad SAW. Alhamdulillah, atas izin Allah SWT saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul “Analisis pengaruh pengalaman konsumen terhadap peningkatan kualitas pelayanan pada industri *e-commerce*”. Tugas akhir ini disusun dalam rangka untuk menempuh prasyarat akhir untuk mendapatkan gelar sarjana strata – 1 Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia.

Dalam penulisan skripsi ini tidak lepas dari dukungan moral yang diberikan oleh berbagai pihak. Oleh sebab itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT, karena berkat kuasa-Nya saya terus diberikan kemudahan dan kelancaran dalam mengerjakan tugas akhir ini.
2. Ayah dan ibu saya, yang tidak henti-hentinya memberikan semangat dan dukungan kepada saya untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Bapak Anjar Priyono, Ph.D yang telah menjadi dosen pembimbing selama saya yang telah memberikan pengarahan selama masa pengerjaan tugas akhir ini.
4. Teman-teman baik saya yang sedikit banyaknya telah membantu dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Dan juga saya ucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang secara tidak langsung ikut serta dalam pengerjaan tugas akhir ini. Saya selaku penulis berharap semoga penelitian yang saya lakukan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang menggunakannya kelak.

*Wassalamualaikum Wr.Wb*

Yogyakarta, 10 Januari 2017

Penulis

Reyhan Joy Aji Mahadika