

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN**

(Survey pada pelanggan toko *online* Emina Cosmetics Di Yogyakarta)

SKRIPSI

Diajukan guna memenuhi persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana
Ekonomi pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas
Pembangunan “Veteran” Yogyakarta



Disusun Oleh:

Pangeksi Abi Reiksa

141140278

Program Studi Ekonomi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”

Yogyakarta

2018

HALAMAN PENGESAHAN
SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN

(Survey pada pelanggan toko *online* Emina Cosmetics Di Yogyakarta)

Pangeksi Abi Reiksa
141140278

Telah di pertahankan di depan Dewan Penguji
Pada tanggal 6 Agustus 2018
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima.

<p>Ketua Penguji Pembimbing Utama I</p> <p><u>Drs. IGN. Agus Suryono, MM</u> NIP. 19640323 199103 1 001</p>	<p>Penguji Pembimbing II</p> <p><u>Drs. Hadi Oetomo, MM</u> NIK. 19650716 199203 1 001</p>
<p>Penguji</p> <p><u>Dr. Heru Tri Sutiono, M. Si</u> NIP. 19570612 198903 1 001</p>	<p>Penguji</p> <p><u>Dra. Triani Pujiastuti, MP. MM</u> NIP. 19561010 198301 2 001</p>

Mengetahui,
UPN "Veteran" Yogyakarta
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi Manajemen

Koordinator

Hasa Nurrohm KP, SE, MSi
NIK : 2 7011 980187 1

PERYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, menyatakan bahwa skripsi dengan judul
**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN**

(Survey pada pelanggan toko *online* Emina Cosmetics Di Yogyakarta)

Dan dimajukan pada hari Senin 6 Agustus 2018 adalah hasil skripsi. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian atau simbol yang menunjukkan sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin penulisanya. Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik di sengaja atau tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah pikiran saya sendiri, berate gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas batal saya terima.



Saksi 1. Pembimbing I

Dr. IGN. Agus Suryono, MM
NIP. 19640323 199103 1 001

Saksi 3. Sebagai Penguji

Dr. Heru Tri Sutiono, M. Si
NIP. 19570612 198903 1 001

Saksi 2. Pembimbing II

Dr. Hadi Oetomo, MM
NIK. 19650716 199203 1 001

Saksi 4. Sebagai Penguji

Dra. Triani Pujiastuti, MP. MM
NIP. 19561010 198301 2 001

MOTTO

“Usaha tidak akan mengkhianati hasil”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

Bunda, Panda, Mas Abi, Bayu dan keluarga semua tercinta yang selalu memberikan semangat dan motivasi serta doa yang tulus untuk Reiksa dalam mengerjakan skripsi ini. Dari doa dan motivasi kalianlah yang memberikan kekuatan dalam menyelesaikan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa penulis panjatkan ke Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan berkat, dan anugrah yang diberikan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi “**Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan *E-Service Quality* Terhadap Kepuasan Pelanggan**”. Penulisan skripsi ini merupakan syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta. Kelancaran proses penulisan skripsi ini berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Dr. Winarno, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta.
2. Dr. Dyah Sugandini, MSi selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta.
3. Hasa Nurrohim KP, SE, MSi selaku Koordinator Progam Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta.
4. Drs. IGN. Agus Suryono, MM selaku dosen pembimbing I dan Drs. Hadi Oetomo, MM selaku dosen pembimbing II. Terimakasih atas segala bimbingan, arahan, kritik, dan saran yang bapak berikan. Serta terima kasih telah meluangkan banyak waktu serta kesabaran dalam membimbing saya selama masa penyusunan hingga penyelesaian kripsi ini.

5. Dr. Heru Tri Sutiono, M. Si Selaku dosen penguji I dan Dra. Triani Pujiastuti, MP. MM sebagai dosen penguji II. Terimakasih atas segala bimbingan, arahan kritik dan saran yang bapak ibu berikan.

6. Semua pihak yang telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, namun semoga skripsi ini dapat memberikan sumbangan pengetahuan dan menjadi satu karya yang bermanfaat.

Yogyakarta, 6 Agustus 2018