

**SKRIPSI**

**PENGARUH *PERCEIVED USEFULNESS*, *PERCEIVED EASE OF USE*  
DAN *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *E-CUSTOMER SATISFACTION***

**(Studi pada pelanggan perdagangan online Tokopedia)**

***THE INFLUENCE OF PERCEIVED USEFULNESS, PERCEIVED EASE  
OF USE AND E-SERVICE QUALITY ON E-CUSTOMER SATISFACTION***

***(Study on Tokopedia Online Store Customers)***

Diajukan oleh

**RISKA WIRANTI**

**20160410096**

Telah disetujui :

Dosen Pembimbing



Fauziah, S.E. M.Si.

Tanggal 14 Desember 2019

NIK. 19710505199702 143 057

SKRIPSI

**PENGARUH *PERCEIVED USEFULNESS*, *PERCEIVED EASE OF USE*  
DAN *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *E-CUSTOMER SATISFACTION*  
(Studi pada pelanggan perdagangan online Tokopedia)**

***THE INFLUENCE OF PERCEIVED USEFULNESS, PERCEIVED EASE  
OF USE AND E-SERVICE QUALITY ON E-CUSTOMER SATISFACTION*  
(Study on Tokopedia Online Store Customers)**

Diajukan oleh  
**RISKA WIRANTI**  
20160410096

Skrripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan Dewan Penguji Program  
Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
Tanggal 14 Desember 2019

Yang terdiri dari



Dr. Susanto, M.S.  
Ketua Tim Penguji



Dra. Hasnah Rimiati, M.Si  
Anggota Tim Penguji



Punang Amari Puja, SE., ST., M.IT  
Anggota Tim Penguji



Mengetahui Kaprodi Manajemen  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Retno Widowati PA, M.Si, Ph.D  
NIK. 196304071991032001