

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK DAN KUALITAS  
LAYANAN PEMULIHAN ELEKTRONIK SERTA KEPUASAN  
ELEKTRONIK TERHADAP KESETIAAN PENGGUNA  
TIKTOK SHOP DI INDONESIA**

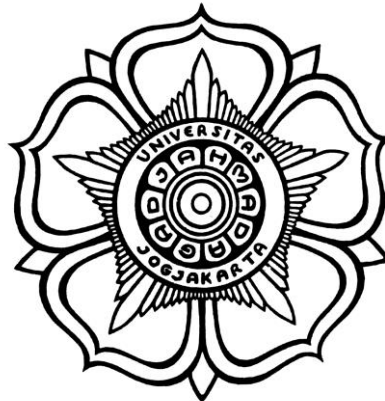
**Skripsi**

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana S1

Program Studi Manajemen

**Dosen Pembimbing:**

Bayu Sutikno, S.E., M.S.M., Ph.D.



Disusun oleh:

Nabila Asylassyrry Mutia

19/441478/EK/22496

**PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS GADJAH MADA**

**2024**

## HALAMAN PENGESAHAN



UNIVERSITAS GADJAH MADA  
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS




Dengan ini saya menyatakan bahwa tugas akhir dengan judul:

**Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik dan Kualitas Layanan Pemulihan Elektronik Serta Kepuasan Elektronik terhadap Kesetiaan Pengguna TikTok Shop di Indonesia**

Disusun oleh  
Nabila Asylassyrry Mutia  
19/441478/EK/22496

Telah saya baca dengan seksama dan telah dinyatakan memenuhi standar ilmiah, baik jangkauan maupun kualitasnya, sebagai skripsi jenjang Pendidikan Sarjana (S1).

Telah diujikan pada 9 Oktober 2024

Tim Penguji	Nama Lengkap	Tanda Tangan
Pembimbing	Bayu Sutikno, S.E., M.S.M., Ph.D.	
Penguji 1	Gugup Kismono, MBA., Ph.D.	
Penguji 2	Yulia Arisnani Widyaningsih, M.B.A., Ph.D.	

Mengetahui,  
Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kemahasiswaan



Bayu Sutikno, S.E., M.S.M., Ph.D.  
NIP 197805202005011002