

SKRIPSI

***PREDIKSI E-SERVICE QUALITY DAN TRUST TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA TIX ID DI JAKARTA DENGAN WORD
OF MOUTH (WOM) SEBAGAI VARIABEL MEDIASI***



DIAJUKAN OLEH :

NAMA : WENDY OLIVIA SUHERLI
NIM : 115150003

**UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT
GUNA MENCAPAI GELAR SARJANA EKONOMI**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI
JAKARTA
2019**

UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI
JAKARTA

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : WENDY OLIVIA SUHERLI
NO MAHASISWA : 115150003
PROGRAM/JURUSAN : S1/ MANAJEMEN
BIDANG KONSENTRASI : MANAJEMEN PEMASARAN
JUDUL SKRIPSI : *PREDIKSI E-SERVICE QUALITY DAN TRUST
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA TIX ID
DI JAKARTA DENGAN WORD OF MOUTH
(WOM) SEBAGAI VARIABEL MEDIASI.*

Jakarta, 3 Juli 2019

Pembimbing,



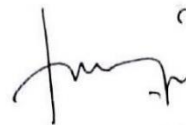
(Dr. Kent, S.E., M.M.)

UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI
JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : WENDY OLIVIA SUHERLI
NO. MAHASISWA : 115150003
PROGRAM / JURUSAN : SI / MANAJEMEN
BIDANG KONSENTRASI : MANAJEMEN PEMASARAN
JUDUL SKRIPSI : *PREDIKSI E-SERVICE QUALITY DAN TRUST
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA TIX ID
DI JAKARTA DENGAN WORD OF MOUTH
(WOM) SEBAGAI VARIABEL MEDIASI*

Tanggal: 9 Juli 2019 Ketua Panitia :



(Dr. Hetty Karunia Tunjungsari, S.E., M.Si.)

Tanggal: 9 Juli 2019 Anggota Panitia :



(Dr. Keri, S.E., M.M.)

Tanggal: 9 Juli 2019 Anggota Panitia :



(Tommy Setiawan Ruslim, S.E., M.M.)

ABSTRAK

UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI
JAKARTA

- (A) WENDY OLIVIA SUHERLI (115150003)
- (B) *PREDIKSI E-SERVICE QUALITY DAN TRUST TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA TIX ID DI JAKARTA DENGAN WORD OF MOUTH (WOM) SEBAGAI VARIABEL MEDIASI.*
- (C) xiii + 110 halaman, 2019, tabel 28, gambar 3, lampiran 6.
- (D) MANAJEMEN PEMASARAN
- (E) ***Abstract:** The purpose of this research is to examine whether 1) e-service quality and trust can predict consumer satisfaction of TIX ID in Jakarta, 2) e-service quality and trust can predict word of mouth of TIX ID in Jakarta, 3) word of mouth can predict consumer satisfaction of TIX ID in Jakarta and 4) word of mouth can mediate e-service quality and trust on consumer satisfaction of TIX ID in Jakarta. The samples are 155 respondents by online questionnaires with the nonprobability sampling technique with purposive sampling. Data processing techniques using structural equation modeling what using by SmartPLS.3.0. Overall, the result of this study are 1) e-service quality and trust can positively predict consumer satisfaction of TIX ID in Jakarta, 2) e-service quality and trust can positively predict word of mouth of TIX ID in Jakarta, 3) word of mouth can positively predict consumer satisfaction of TIX ID in Jakarta and 4) word of mouth can mediate the positive prediction of e-service quality and trust on consumer satisfaction of TIX ID in Jakarta.*
- (F) Daftar acuan 60 (1967-2018)
- (G) Dr. Keni, S.E., M.M.