



PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS TARUMANAGARA

LEMBAR PERSETUJUAN TESIS

Nama Mahasiswa : Paulina Kristiani
Nomor Induk Mahasiswa : 117.20.1038
Program Studi : Magister Manajemen
Peminatan : Manajemen Pemasaran
Judul Tesis : Pengaruh *E-Service Quality*, *Perceived E-Word Of Mouth*
Terhadap *Purchase Intention* Produk Kecantikan di
Sociolla: *E-Satisfaction* Sebagai Variabel Mediasi

Jakarta, 29 November 2021
Dosen Pembimbing

Dr. Keni, S.E., M.M.

SURAT PERNYATAAN
UNTUK TESIS MAHASISWA MM UNTAR

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Lengkap Mahasiswa : Paulina Kristiani
Nomor Induk Mahasiswa (NIM) : 117.20.1038
Nomor Induk Kependudukan (NIK) : 3173035401960001
Judul Tesis : Pengaruh *E-Service Quality*, *Perceived E-Word Of Mouth* Terhadap *Purchase Intention* Produk Kecantikan di Sociolla: *E-Satisfaction* Sebagai Variabel Mediasi

sebagai penulis Tesis menyatakan bahwa :

1. Saya menjamin dan bertanggung jawab bahwa Tesis saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (plagiarism) dari hasil karya orang lain. Apabila dikemudian hari ditemukan atau terbukti terdapat plagiarism dalam Tesis saya, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan dan/atau sanksi akademik lainnya.
2. Saya mendapatkan data (informasi) yang dipakai dalam penyusunan Tesis saya dengan cara / langkah yang benar sesuai dengan etika / tata krama, prosedur / perizinan dan peraturan yang terkait dalam hal pengambilan data (informasi) tersebut.
3. Tesis ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Tarumanagara maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
4. Saya bertanggung jawab penuh terhadap seluruh isi / konten yang terdapat dalam Tesis saya beserta segala dampak / risikonya.
5. Apabila dikemudian hari terjadi masalah / kasus yang berkaitan dengan pernyataan- pernyataan saya diatas, maka saya akan bertanggung jawab sepenuhnya.

Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dalam keadaan sadar dan sehat sertatidak ada paksaan atau tekanan dari pihak manapun.

Jakarta, 29 November 2021

Yang Menyatakan,


(Paulina Kristiani)



PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS TARUMANAGARA

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

Nama : Paulina Kristiani

NIM : 117.20.1038

Judul Tesis : Pengaruh *E-Service Quality*, *Perceived E-Word Of Mouth* Terhadap
Purchase Intention Produk Kecantikan di Sociolla :
E-Satisfaction Sebagai Variabel Mediasi.

Telah diuji pada Sidang Ujian Tesis pada tanggal 17 Januari 2022 dan dinyatakan

LULUS

dengan tim penguji yang terdiri atas:

1. Ketua Penguji : Dr. Sarwo Edy Handoyo, MM
2. Anggota Penguji I : Dr. Eddy Supriyatna Mz., M.Hum.
3. Anggota Penguji II : Dr. Keni , MM

Jakarta, 17 Januari 2022

Dosen Pembimbing

(Dr. Keni , MM)

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat, rahmat dan karunia-Nya, peneliti dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Penelitian tesis ini berjudul “Pengaruh *E-Service Quality*, *Perceived E-Word Of Mouth*, terhadap *Purchase Intention: E-Satisfaction* sebagai Variabel Mediasi”. Penelitian tesis ini bertujuan untuk menguji niat pembeli konsumen terhadap *website beauty e-commerce* yang khusus menjual produk kecantikan.

Dalam penyusunan penelitian tesis ini, peneliti telah banyak mendapatkan bantuan, bimbingan, motivasi, serta dukungan semangat dari berbagai pihak sehingga penelitian tesis ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, peneliti berterima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Keni S.E., M.M., sebagai dosen pembimbing yang telah memberikan banyak masukan, nasehat dan bimbingan kepada penulis dalam menyusun tesis.
2. Segenap dosen Magister Manajemen Universitas Tarumanagara, yang telah memberikan pengetahuan dan pembelajaran selama kuliah di Magister Manajemen Universitas Tarumanagara.
3. Rekan tim *Anonymous* Magister Manajemen Universitas Tarumanagara Caecelia, Selvi, Michelle dan Andree yang telah menjadi teman seperjuangan yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan penelitian tesis.
4. Teman-teman angkatan 66 kelas Akhir Pekan di Magister Manajemen Universitas Tarumanagara yang telah memberikan bantuan, dukungan dan semangat dalam proses penyusunan tesis.
5. Pihak-pihak lainnya telah turut membantu dalam penyusunan tesis yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Akhir kata, peneliti menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dari tata bahasa, sistematika, dan penyusunan. Oleh sebab itu, segala kritik dan saran sangat diharapkan perbaikan dan pembelajaran kemudian. Terima kasih dan semoga penelitian tesis ini bermanfaat bagi seluruh pembaca.

Jakarta, 29 November 2021

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Paulina Kristiani', with a horizontal line underneath.

Paulina Kristiani