

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *MARKETPLACE*  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

**TUGAS AKHIR**

*Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Sarjana pada Jurusan  
Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Andalas*

**Oleh:**

**HALIMAH FEBRIANTI**

**1410932023**

**Pembimbing:**

**IR. INSANNUL KAMIL M. ENG, Ph.D, IPM, ASEAN.ENG  
FERI AFRINALDI Ph.D**



**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS ANDALAS  
PADANG  
2019**

## HALAMAN PENGESAHAN

Tugas akhir ini berjudul **Pengaruh Kualitas Pelayanan Marketplace Terhadap Kepuasan Pelanggan** ditulis dan diserahkan oleh **Halimah Febrianti** sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar **Sarjana Teknik** (Bidang Teknik Industri), telah diperiksa dan oleh karena itu direkomendasikan untuk disahkan dan diterima.

Tanggal: 25 Oktober 2019

Ir. Insannul Kamil, M.Eng, Ph.D, Asean.Eng  
NIP. 19671122 199412 1 002  
Pembimbing Utama

Tanggal: 25 Oktober 2019

Feri Afrinaldi, Ph.D  
NIP. 19820920 200604 1 002  
Pembimbing Pendamping

### PANEL PENGUJI

Disahkan oleh Panel Penguji pada Ujian Tugas Akhir  
25/10/2019

Tanggal Ujian Tugas Akhir

Prof. Dr. Ir. Alizar Hasan, MSIE, M.Eng  
NIP. 19531218 198003 1 002  
Ketua

Elita Amrina, Ph.D  
NIP. 19770126 200512 2 001  
Anggota

Diterima dan disahkan sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar **Sarjana Teknik**  
(Bidang Teknik Industri)

Tanggal: 25 Oktober 2019

Feri Afrinaldi, Ph.D  
NIP. 19820920 200604 1 002  
Ketua Program Sarjana Teknik Industri

Tanggal: 25 Oktober 2019

Ir. Jonrinaldi, Ph.D, IPM  
NIP. 19770226 200604 1 003  
Ketua Jurusan Teknik Industri



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS ANDALAS  
FAKULTAS TEKNIK  
**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI**

Alamat : Kampus Limau Manis, Padang - Sumatera Barat, Kode Pos 25163  
Telepon : 0751 - 72497 Faksimile : 0751 - 72566  
Website : ft.unand.ac.id, e-mail : sek.dekan@ft.unand.ac.id

**BERITA ACARA**  
**UJIAN TUGAS AKHIR TEKNIK INDUSTRI**  
**SEMESTER GANJIL TA 2019/2020**  
Nomor: 73/UN.16.9.5.3/PP-TA/2019

Pada hari ini **Jumat** tanggal **Dua Puluh Lima** bulan **Oktober** tahun **Dua Ribu Sembilan Belas** telah dilangsungkan **Ujian Sarjana** Jurusan **Teknik Industri** mahasiswa tersebut di bawah ini:

1. Nama : **Halimah Febrianti**
2. No. BP : **1410932023**
3. Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan *Marketplace* Terhadap Kepuasan Pelanggan
4. Dosen Pembimbing : Ir. Insannul Kamil, Ph.D  
Feri Afrinaldi, Ph.D
5. Dosen Penguji  
Ketua : Prof. Alizar Hasan  
Anggota : Ir. Elita Amrina, Ph.D
6. Nilai Sidang  
Nilai Angka : **78,75**  
Nilai Mutu : A **(A-)** B+ B B- C+ C
7. Nilai Tugas Akhir  
Nilai Angka : **86,19**  
Nilai Mutu : **(A)** A- B+ B B- C+ C

Ketua,

**Ir. Jonrinaldi, Ph.D**

NIP. 19770226 200604 1 003

Padang, 25 Oktober 2019

**Panitia**  
Sekretaris,

**Dr. Eng. Dicky Fatrias**

NIP. 19810105 200501 1 006