

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN SITUS  
TOKOPEDIA.COM BERDASARAN VARIABEL  
*EASE OF USE, E-SCAPE, RESPONSIVENESS,  
DAN ASSURANCE***

**TUGAS AKHIR**

Oleh:

**PANDITYA RUTILA**

**112060097**



**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS REKAYASA INDUSTRI  
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM  
BANDUNG  
2010**

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN SITUS  
TOKOPEDIA.COM BERDASARKAN VARIABEL  
*EASE OF USE, E-SCAPE, RESPONSIVENESS,  
DAN ASSURANCE***

**TUGAS AKHIR**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Kelulusan Program Studi Strata-1  
Teknik Industri Fakultas Rekayasa Industri Institut Teknologi Telkom

Oleh:

**PANDITYA RUTILA**

**112060097**



**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS REKAYASA INDUSTRI  
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM  
BANDUNG  
2010**