

**PENGARUH *E-SERVICESCAPE* DAN *PERSONALIZATION* TERHADAP  
*CUSTOMER SATISFACTION* DAN *CUSTOMER STICKINESS* DAN  
DAMPAKNYA TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* PADA PENGGUNA  
APLIKASI JOOX DI INDONESIA**

Disusun oleh:  
VERDY SEPTIADI SINAGA  
2401172081



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS TELKOM  
BANDUNG  
2021**