

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER*
SATISFACTION DAN *PURCHASE INTENTION*
(STUDI KASUS: WEBSITE SHOPEE.CO.ID TAHUN 2021)**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana manajemen dari
Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika

Disusun Oleh:

Nama : Reyhan Muhammad Rafiedhia

NPM : 1401174255



MANAJEMEN BISNIS TELEKOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS TELKOM

2021