

**PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**

(Objek Studi: E-COMMERCE SOCIOLLA)

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar

Sarjana Manajemen Bisnis dari Program Studi S1 Manajemen Bisnis
Telekomunikasi dan Informatika

Disusun Oleh:

Adelia Putri Yurista

1401194085



**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN BISNIS TELEKOMUNIKASI DAN
INFORMATIKA**

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS TELKOM

BANDUNG

2023

**PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**

(Objek Studi: E-COMMERCE SOCIOLLA)

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar

Sarjana Manajemen Bisnis dari Program Studi S1 Manajemen Bisnis
Telekomunikasi dan Informatika

Disusun Oleh:

Adelia Putri Yurista

1401194085



**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN BISNIS TELEKOMUNIKASI DAN
INFORMATIKA**

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS TELKOM

BANDUNG

2023