

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
PADA APLIKASI TOKOPEDIA**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Bisnis  
Program Studi Administrasi Bisnis

Disusun Oleh:

Avicko Bimo Ardiyansyah

1501170231



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS KOMUNIKASI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS TELKOM  
BANDUNG  
2024**