

Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap *E-Satisfaction* dan *E-Loyalty* Pelanggan Aplikasi Shopee di Indonesia

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Bisnis
Program Studi S1 Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika

Disusun Oleh :

Nadia Ayu Ridhwa Rafida

1401204343



**MANAJEMEN BISNIS TELEKOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
TELKOM UNIVERSITY
BANDUNG
2024**