

**PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP E-SATISFACTION
SERTA DAMPAKNYA PADA E-LOYALTY PELANGGAN E-
COMMERCE C2C DI KOTA JAKARTA DAN BANDUNG**

SKRIPSI

Disusun Oleh:

SHINTA SEKARING WIJUTAMI

1201130232



**Telkom
University**

MANAJEMEN BISNIS TELEKOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS TELKOM

BANDUNG

2017