

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK
(*E-SERVICE QUALITY*) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
SHOPEE DI BANDUNG**

SKRIPSI

Disusun Oleh:

HADI PERMANA

1401140049



**MANAJEMEN BISNIS TELEKOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TELKOM
BANDUNG
2017**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK
(*E-SERVICE QUALITY*) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
SHOPEE DI BANDUNG**

**THE EFFECT OF E-SERVICE QUALITY ON CUSTOMER
SATISFACTION OF SHOPEE'S CUSTOMER IN BANDUNG**

Diajukan sebagai Salah Satu untuk Meperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika

Disusun Oleh:

HADI PERMANA

1401140049



**MANAJEMEN BISNIS TELEKOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TELKOM
BANDUNG
2017**