

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI PENGGUNA  
KANTOR POS.APK  
(Studi pada Pengguna Kantor Pos.apk)**

**SKRIPSI**

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

**Disusun oleh:**

**Zalmah Nur Hidayati**

**1501144032**



**UNIVERSITAS  
Telkom**

**Pembimbing,**

**Retno Setyorini, S.T.,M.M.**

**FAKULTAS KOMUNIKASI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS TELKOM  
BANDUNG  
2018**