HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *E-CUSTOMER SATISFACTION DAN E-CUSTOMER LOYALTY* (STUDI KASUS PADA KONSUMEN PEGIPEGI DI INDONESIA)

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika

Disusun Oleh :

VELLAN ARIEFANDI

1201134155

Pembimbing

PUSPITA KENCANA SARI, S.Kom, MTI

JURUSAN MANAJEMEN BISNIS TELEKOMUNIKASI INFORMATIKA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS TELKOM

BANDUNG

2018