

# HALAMAN PERSETUJUAN

## HALAMAN PERSETUJUAN

### ANALISIS *E-SERVICE QUALITY* PADA SITUS *LAZADA.CO.ID* MENGUNAKAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)

#### SKRIPSI

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

Disusun Oleh:

Rifky Achsan

1501154142



Pembimbing

Tri Indra Wijaksana, S.Sos., M.Si.

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS KOMUNIKASI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS TELKOM  
BANDUNG  
2019**