

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *E-CUSTOMER
LOYALTY* PADA APLIKASI *KAI ACCESS* MELALUI *E-CUSTOMER
SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Bisnis
Program Studi S1 Administrasi Bisnis

Disusun Oleh:

Ika Putri Amalia

1501160252



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS KOMUNIKASI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TELKOM
BANDUNG
2020**