

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP  
KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN APLIKASI OVO**

**SKRIPSI**

**Disusun oleh:**

**MOKHAMAD DENALDI DANIAL AKHMADI**

**1401164296**



**MANAJEMEN BISNIS TELEKOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS TELKOM**

**BANDUNG**

**2020**