

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER*  
*SATISFACTION* APLIKASI SHOPEE**

**SKRIPSI**

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

Disusun oleh:

Adiza Alya Amira

1501160166



**Universitas  
Telkom**

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