

**PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP E-SATISFACTION PADA  
PENGGUNA APLIKASI E-COMMERCE LAZADA INDONESIA  
DI KOTA PEKANBARU**

**SKRIPSI**

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

Disusun Oleh:

Galang Tegar Prahara  
1501150062



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

**BANDUNG**

**2020**