

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN DAN  
LOYALITAS PELANGGAN PADA APLIKASI TRANSPORTASI *ONLINE*  
GOJEK**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana dari  
Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika  
(MBTI)

**Disusun oleh:**

**Rayesha Putra Baistama**

**1401174065**



Pembimbing 1



(Erni Martini, S.Sos., M.M)

**MANAJEMEN BISNIS TELEKOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS TELKOM  
BANDUNG  
2021**