

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN DAN  
LOYALITAS PELANGGAN PADA JD.ID  
(STUDI KASUS PADA PELANGGAN DI BANDUNG)**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen  
Program Studi Strata 1 Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika

Disusun Oleh :

FIRHAN INDRA HUTAMA

1401154209



**Universitas  
Telkom**

Pembimbing :

RR. RIEKA F. HUTAMI S.M.B., M.M

**MANAJEMEN BISNIS TELEKOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS TELKOM**

**BANDUNG**

**2021**