

**LEMBAR PENGESAHAN**  
**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP**  
**KEPUASAN PENGGUNA *E-COMMERCE* LAZADA DI**  
**KOTA BANDUNG**

**TUGAS AKHIR**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Bisnis  
Program Studi Administrasi Bisnis

Disusun Oleh:

Thomas Novendri Halomoan

1501174269



**Pembimbing:**



**Nuslih Jamiat, S.E, M.M**

**NIP:**

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

**2021**