

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *E-CUSTOMER*
SATISFACTION DAN DAMPAKNYA TERHADAP *E-CUSTOMER*
LOYALTY PADA PENGGUNA APLIKASI BCA MOBILE**

SKRIPSI

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

Disusun Oleh:

Annastya Nursalma Setiawan

1401184434



MANAJEMEN BISNIS TELEKOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS TELKOM

BANDUNG

2022