

**PENGARUH MOBILE SHOPPING SERVICE QUALITY TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN DAN KESETIAAN PELANGGAN PADA  
PENGGUNA APLIKASI BUKALAPAK DI INDONESIA**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Manajemen dari  
Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika

Disusun Oleh:

**Fadhilah Rahadatul Aisy**

**1401194360**



**MANAJEMEN BISNIS TELEKOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS TELKOM**

**2023**