

**PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN E-RECOVERY SERVICE
QUALITY TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA ECOMMERCE
SHOPEE**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen
dari Program Studi S1 Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika.

Disusun oleh:

Muhammad Faisal Azhar

1401184134



Program Studi S1 Manajemen Bisnis Telekomunikasi Dan Informatika

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Universitas Telkom

2023