

**PENGARUH *E-COMMERCE INNOVATION* DAN *E-SERVICE QUALITY*
TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DAN *LOYALTY* PADA
PENGGUNA APLIKASI SHOPEE**

SKRIPSI

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

Disusun oleh:

Shafira Rahmahwati Kuswandi

1401190309



MANAJEMEN BISNIS TELEKOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS TELKOM

BANDUNG

2023