

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *CUSTOMER VALUE*  
TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* PADA APLIKASI POSAJA**

**SKRIPSI**

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

**Disusun Oleh:**

**MUHAMMAD ZAKY HIDAYATULLAH**

**1401194454**



**Universitas  
Telkom**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS TELEKOMUNIKASI  
DAN INFORMATIKA**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS TELKOM**

**BANDUNG**

**2023**