

**PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP E-CUSTOMER SATISFACTION
DAN E-CUSTOMER LOYALTY PADA PENGGUNA LAYANAN BUKALAPAK**

SKRIPSI

Diajukan sebagai persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana (S1) dari Program
Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika.

Disusun Oleh:

Braja Ageng Pamekas

1401193423



MANAJEMEN BISNIS TELEKOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS TELKOM

BANDUNG

2023