

**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**