

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *E-TRUST* TERHADAP *E-LOYALTY*
DENGAN *E-SATISFACTION* SEBAGAI MEDIATOR
(STUDI PADA *ONLINE SHOPPERS* DI INDONESIA)**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Bisnis
Program Studi Administrasi Bisnis

Disusun Oleh:

Innayatul Maola

1501228440



PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI BISNIS

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS TELKOM

BANDUNG

2024