

**Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap *E-Satisfaction* dan *E-Loyalty* Pelanggan Aplikasi Shopee di Indonesia**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Bisnis  
Program Studi S1 Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika

**Disusun Oleh :**

**Nadia Ayu Ridhwa Rafida**

**1401204343**



**MANAJEMEN BISNIS TELEKOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
TELKOM UNIVERSITY  
BANDUNG  
2024**