

**HALAMAN PENGESAHAN**

**MENYELIDIKI PERAN *PERCEIVED VALUE* DALAM  
MENGINTERVENSI PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN  
*E-RECOVERY SERVICE QUALITY* TERHADAP *LOYALTY INTENTION*  
(STUDI KASUS PADA BUKALAPAK)**

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

Disusun oleh :

Soni Tia Kurniawan

1401154169



UNIVERSITAS  
**Telkom**

Pembimbing

Dr. TEGUH WIDODO, S.E., S.T., M.M

**MANAJEMEN BISNIS TELEKOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS TELKOM  
BANDUNG**

**2018**