

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER***  
***SATISFACTION* DAN *CUSTOMER LOYALTY* PADA PENGGUNA GOPAY**

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

**Disusun Oleh:**

**NAMA: Miranda Berliana**

**NPM: 1401164323**



Pembimbing,



Dinda Amanda Zuliestina, SE., MM.

**MANAJEMEN BISNIS TELEKOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**UNIVERSITAS TELKOM**  
**BANDUNG**  
**2020**