

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *E-CUSTOMER SATISFACTION*
DAN *E-CUSTOMER LOYALTY* PADA LAZADA.CO.ID**

SKRIPSI

**Disusun Oleh :
Ario Arzaq Akbar
1201110085**



**MANAJEMEN BISNIS TELEKOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TELKOM
BANDUNG
2015**