

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ONLINE (E-SERVQUAL) PADA
MATAHARIMALL.COM**

SKRIPSI

Disusun Oleh :

BILLY SAMANTHA DIAZ

1201120127



MANAJEMEN BISNIS TELEKOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS TELKOM

BANDUNG

2016