

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *E-CUSTOMER SATISFACTION* DAN *E-CUSTOMER LOYALTY* (STUDI KASUS PADA KONSUMEN PEGIPEGI DI INDONESIA)**

**SKRIPSI**

Disusun Oleh :

VELLAN ARIEFANDI

1201134155



**JURUSAN MANAJEMEN BISNIS TELEKOMUNIKASI INFORMATIKA**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS TELKOM**

**BANDUNG**

**2018**

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *E-CUSTOMER SATISFACTION* DAN *E-CUSTOMER LOYALTY* (STUDI KASUS PADA KONSUMEN PEGIPEGI DI INDONESIA)**

***THE INFLUENCE OF E-SERVICE QUALITY ON E-CUSTOMER SATISFACTION AND E-CUSTOMER LOYALTY (CASE STUDY ON PEGIPEGI CUSTOMERS IN INDONESIA)***

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Manajemen  
Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika

Disusun Oleh :

VELLAN ARIEFANDI

1201134155



**JURUSAN MANAJEMEN BISNIS TELEKOMUNIKASI INFORMATIKA**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS TELKOM**

**BANDUNG**

**2018**