

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN DAN
LOYALITAS PELANGGAN PADA APLIKASI TRANSPORTASI *ONLINE*
GOJEK**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana dari
Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika
(MBTI)

Disusun Oleh:

Rayesha Putra Baistama

1401174065



**MANAJEMEN BISNIS TELEKOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TELKOM
BANDUNG
2021**