

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TOKOPEDIA TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA (*ONLINE MOBILE  
APPLICATION* TOKOPEDIA) PADA MAHASISWA FAKULTAS  
EKONOMI DAN BISNIS TELKOM UNIVERSITY**

**SKRIPSI**

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

Disusun Oleh:

**HADI MAULANASYAH**

**1401174289**



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