

HALAMAN PENGESAHAN
ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN BERDASARKAN
KUALITAS PELAYANAN ELEKTRONIK (STUDI PADA PENGGUNA
SHOPEE DI KOTA SURABAYA)

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika

Disusun oleh:

VIRNA VIDYA YUSTITA

1401154449



Pembimbing,

Dr. ADHI PRASETIO, S.T., M.M.
MANAJEMEN BISNIS TELEKOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TELKOM
BANDUNG
2019