

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP  
KEPUASAN PENGGUNA *E-COMMERCE* LAZADA DI  
KOTA BANDUNG**

**TUGAS AKHIR**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Bisnis  
Program Studi Administrasi Bisnis

Disusun Oleh:

Thomas Novendri Halomoan

1501174269



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS KOMUNIKASI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS TELKOM  
BANDUNG  
2021**