

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *CUSTOMER SATISFACTION*
TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* DENGAN *SWITCHING COST*
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI KASUS PADA
PENGGUNA NEW LIVIN' BY MANDIRI)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Bisnis
Program Studi S1 Administrasi Bisnis

Disusun Oleh:

Muhammad Ariel Nauvan

1501184101



**Universitas
Telkom**

Pembimbing

Fauzan Aziz, S.M.B., M.B.A.

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

2022