

**ANALISIS PENGARUH DIMENSI *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *E-CUSTOMER SATISFACTION* DAN *E-CUSTOMER LOYALTY* PADA  
PENGGUNA APLIKASI SHOPEE**

**SKRIPSI**

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

**Disusun Oleh:**

**Nama : Debi Yulina Br. Ginting**  
**NPM : 1401184051**



**MANAJEMEN BISNIS TELEKOMUNIKASI INFORMATIKA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**UNIVERSITAS TELKOM**  
**BANDUNG**  
**2022**