

**PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP E-SATISFACTION  
DAN E-LOYALTY PADA LAYANAN GRABFOOD  
(STUDI KASUS PADA PELANGGAN GRABFOOD DI JAKARTA)**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana dari program  
studi S1 Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika

**Disusun Oleh:**

**Faisal Hanura**

**1401174007**



**Universitas  
Telkom**

**MANAJEMEN BISNIS TELEKOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS TELKOM**

**BANDUNG**

**2022**