

**ANALISIS PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *E-SATISFACTION* DAN *E-LOYALTY* PELANGGAN APLIKASI ITEMKU**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1) dari  
Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi Informatika

**SKRIPSI**

**Disusun Oleh :**

**ANUGRAH KURNIAWAN**

**1401164487**



**MANAJEMEN BISNIS TELEKOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS TELKOM**

**BANDUNG**

**2022**