

**PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN MELALUI KEPUTUSAN PEMBELIAN  
KEPADA CUSTOMER SHOPEE**

**SKRIPSI**

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

**Disusun Oleh:**

**Annisa Nanda Chairullisa**

**1501160217**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS KOMUNIKASI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS TELKOM  
BANDUNG  
2022**