

**PENGARUH *E – SERVICE QUALITY* DAN *E – TRUST*  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MELALUI FITUR  
*SHOPEE FOOD* PADA UMKM DI BANDUNG**

**TUGAS AKHIR**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Bisnis  
Program Studi Administrasi Bisnis

Disusun Oleh :

Adhany Cantika Putri

1501194331



**Universitas  
Telkom**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS KOMUNIKASI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS TELKOM  
BANDUNG  
2023**

**PENGARUH *E – SERVICE QUALITY* DAN *E – TRUST*  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MELALUI FITUR  
*SHOPEE FOOD* PADA UMKM DI BANDUNG**

**TUGAS AKHIR**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Bisnis  
Program Studi Administrasi Bisnis

Disusun Oleh :

Adhany Cantika Putri

1501194331



**Universitas  
Telkom**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS KOMUNIKASI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS TELKOM  
BANDUNG  
2023**