

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *E-TRUST* TERHADAP *E-LOYALTY*  
DENGAN *E-SATISFACTION* SEBAGAI MEDIATOR  
(STUDI PADA *ONLINE SHOPPERS* DI INDONESIA)**

**SKRIPSI**

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

Disusun Oleh:

**Innayatul Maola**

**1501228440**



**PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI BISNIS**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS TELKOM**

**BANDUNG**

**2024**