

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DAN LOYALITAS PELANGGAN
TOKOPEDIA.COM**

(Survei Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN yang Sudah Pernah
Melakukan Transaksi di Tokopedia)

SKRIPSI



Disusun Oleh:

Yulia Sari

Nim. 141130188

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"

YOGYAKARTA

2018