

PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN

(Studi pada Mahasiswa FISIP UPN Veteran Yogyakarta Angkatan 2014 Pengguna Situs Jual Beli Online Olx.co.id)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan

Memperoleh gelar sarjana (S1) Program Studi Administrasi Bisnis



Disusun Oleh :

Muhammad Risyadh Sufajar

152140141

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" YOGYAKARTA

YOGYAKARTA

2018