

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN CITRA MEREK TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN  
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA E-COMMERCE LAZADA**

(Studi pada Mahasiswa Ilmu Administrasi Bisnis UPN “Veteran” Yogyakarta  
Angkatan 2018 - 2021)

**SKRIPSI**

*Diajukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana pada jurusan  
Ilmu Administrasi Bisnis*



Disusun oleh :

Gilang Nata Jaya

152160126

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”  
YOGYAKARTA  
2022**