

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *E-SATISFACTION*
DAN *E-TRUST* SERTA DAMPAKNYA PADA *E-LOYALTY*
PELANGGAN SHOPEE**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana (S1)
Administrasi Bisnis



Disusun Oleh :

Shiffa Dea Vinandara

152170109

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
YOGYAKARTA**

2023