

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *E-LOYALTY* DENGAN *E-TRUST* DAN *E-SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL INTERVENING  
PADA PELANGGAN SHOPEE**

**(Studi pada Mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis UPN “Veteran”  
Yogyakarta)**

**SKRIPSI**

*Disusun Dan Diajukan untuk Memenuhi Peryaratan Memperoleh Gelar Sarjana*

*(S1) Ilmu Administrasi Bisnis*



**Disusun oleh:**

**AURA JULIA LESTARI**

**152180075**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI BISNIS**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”**

**YOGYAKARTA**

**2024**