

SKRIPSI

**PENGARUH *E-SERVQUAL* DAN E-WOM TERHADAP
KEPUASAN DAN NIAT PEMBELIAN KEMBALI
PELANGGAN PADA SITUS WEB SHOPEE**

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik
guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Oleh:

NAMA : FERREN GIANDRA

NPM : 01011190156



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
JAKARTA
2022**