

SKRIPSI

**PENGARUH *E-COMMERCE INNOVATION* DAN *E-SERVICE QUALITY*
TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DAN *CUSTOMER LOYALTY*
*MARKETPLACE SHOPEE***

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik
guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Oleh:

NAMA : HANA MARCELIANI MANUELA
NPM : 01011190081



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