

SKRIPSI

PENGARUH *E-COMMERCE INNOVATION* DAN *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DAN *LOYALTY* PADA PENGGUNA TOKOPEDIA DI JABODETABEK

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik
guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Oleh:

NAMA : ASHLEY DARLENE

NPM : 01011200140



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
JAKARTA
2023**