

SKRIPSI

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *E-SATISFACTION*,
TERHADAP *E-LOYALTY* YANG DIMEDIASI OLEH *ONLINE*
CUSTOMER VALUE PADA GENERASI Z DI JAKARTA :
STUDI EMPIRIS PADA SHOPEE**

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik
guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Oleh:

NAMA : STEFFANI LAURENTZA WIJAYA

NPM : 01011180425



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