

## **SKRIPSI**

# ***IMPROVING THE SATISFACTION AND LOYALTY OF ONLINE SHOPPING CUSTOMERS BASED ON MULTICHANNEL INTEGRATION, E-COMMERCE INNOVATION, AND E- SERVICE QUALITY***

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik  
guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen

**Oleh:**

**NAMA : RAISSA**  
**NPM : 01011190270**



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