

## **SKRIPSI**

# **ANALISIS PENGARUH APPLICATION DESIGN, CUSTOMER SERVICE, SECURITY AND PRIVACY, FULFILLMENT, DAN OVERALL E-SERVICE QUALITY TERHADAP CUSTOMER LOYALTY MELALUI CUSTOMER SATISFACTION PADA PELANGGAN ZALORA DI SURABAYA**

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik  
guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen

**Oleh:**

**NAMA : JOY EMMANUELLA BORU S. P**

**NPM : 02011200012**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN  
SURABAYA  
2024**