

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH *SYSTEM DESIGN, FULFILLMENT, SECURITY, CUSTOMER SERVICE, EFFECIENCY* TERHADAP *PERCIEVED SERVICE QUALITY* DAN *CUSTOMER SATISFACTION* DAN PADA AKHIRNYA *CUSTOMER LOYALTY* PENGGUNA APLIKASI TOKOPEDIA DI KEDIRI

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar sarjana
Manajemen Strata Satu

Oleh:

NAMA : WILLIAM THEO PRANATA HARIADI

NPM : 02011210016



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
KAMPUS SURABAYA
2025**