

SKRIPSI

PENGARUH EFEK *E-SERVICE QUALITY* DAN *E-TRUST* PADA *E-SATISFACTION* KONSUMEN DAN *E-LOYALTY*: WAWASAN DARI PENGGUNA *E-COMMERCE*, KHUSUSNYA TOKOPEDIA

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik
guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Oleh:

NAMA : REGAN HERNANDES

NPM : 01011210076



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