

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ELEKTRONIK  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN DAMPAKNYA  
PADA LOYALITAS PELANGGAN LAZADA.CO.ID  
(Survei Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan Bandung)**

**SKRIPSI**

Untuk memenuhi salah satu syarat siding skripsi  
Guna memperoleh gelar Sarja Ekonomi

Oleh:

Farid Ripaldi

154010017



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PASUNDAN  
BANDUNG  
2019**