

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *E-LOYALTY*  
MELALUI *E-SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*  
(STUDI KASUS PADA PENGGUNA GRAB KOTA BANDUNG)**

**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Sidang Skripsi  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

**Oleh:**

**Putri Yasmin Allawiyah**

**214010171**



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

**2025**