

**“PENGARUH *BRAND IMAGE* DAN *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN TOKOPEDIA”**

(Studi Kasus di Universitas Esa Unggul, Jakarta Barat)

Universitas **SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Sebagian

Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M)

Disusun oleh:

NAMA: Helis Maulisa

NIM: 2014-11-070



**PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ESA UNGGUL
JAKARTA**

2018