



UNIVERSITAS ESA UNGGUL
PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN MELALUI KEPUTUSAN PEMBELIAN
JUAL BELI *ONLINE* LAZADA
(Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Universitas Esa Unggul)

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian
Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M)

Nama : Yeni Damayanthi
NIM : 2015-11-430

PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS
UNIVERSITAS ESA UNGGUL
JAKARTA
2019