



Universitas  
**Esa Unggul**

**UNIVERSITAS ESA UNGGUL**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI RESIKO TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN MELALUI KEPUTUSAN PEMBELIAN SEBAGAI  
VARIABEL *INTERVENING* PADA PELANGGAN LAZADA MAHASISWA  
UNIVERSITAS ESA UNGGUL**

**Skripsi**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Manajemen (S.M.)**

**NAMA : SEFIRRA MUTIARANI**

**NIM : 2015-11-289**

**PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS ESA UNGGUL  
2019**