



UNIVERSITAS ESA UNGGUL

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
MELALUI KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI
VARIABEL *INTERVENING* PADA TOKO *ONLINE* SHOPEE**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen (S.M)**

Nama : IIS CHAIRUN NISA

N I M : 2014-11-037

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