

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK PADA  
KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN SITUS  
BELANJA DARING**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana S1

Program Studi Sarjana Manajemen

Dosen Pembimbing Skripsi

**Drs. Teguh Budiarto, M.I.M.**



Disusun oleh:

**Febtiana Rahmawati**

14/362700/EK/19771

**PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS GADJAH MADA**

**2018**