

SKRIPSI
PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN KEPERCAYAAN DAN LOYALITAS
(Studi Pada Situs *Online Shopping* Lazada.co.id)

THE INFLUENCE OF PERCEPTION SERVICE QUALITY ON CONSUMER
SATISFACTION LOYALTY AND TRUST
(Study on Online Shopping Sites Lazada.co.id)

Diajukan oleh
YOGA MURTI ISTYANTO
20130410056



Telah disetujui Dosen Pembimbing
Pembimbing

Hasnah Rimiati, Dra., M.Si.
NIK: 19621015198904 143 006

Tanggal, 24 Maret 2017