

**PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP E-CUSTOMER  
LOYALTY MELALUI E-CUSTOMER SATISFACTION  
(Studi pada Pelanggan Toko Online Lazada)**

**THE INFLUENCE OF E-SERVICE QUALITY ON E-CUSTOMER  
LOYALTY THROUGH E-CUSTOMER SATISFACTION  
(Study on Lazada Online Store Customers)**

Diajukan oleh:

**RHOMA EFRIA**

**20140410241**

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan  
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

**Tanggal, 14 Desember 2018**

Yang terdiri dari



Fauziyah, SE., M.Si.

Ketua Tim Penguji



Misbahul Anwar, SE., M.Si.

Anggota Tim Penguji



Punang Amari Puja, SE., ST., M.IT.

Anggota Tim Penguji

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak, CA.

NIK. 19731218199904 143 068

## PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Rhoma Efria

NIM : 20140410241

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: “**PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP E-CUSTOMER LOYALTY MELALUI E CUSTOMER SATISFACTION (Studi pada Pelanggan Toko Online Lazada)**” tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia dibatalkan.

Yogyakarta, 05 Desember 2018



Rhoma Efria