

**ANALISIS ELEKTRONIK SERVICE QUALITY (E-SERVQUAL)
UNTUK MENGIKUR CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)
TOKO ONLINE SHOPEE**

(Studi Kasus Pelanggan Toko *Online* Shopee)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Oleh:

LINA INAYATUL AMALIA

NIM. 15.1041.1226

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2019**