

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN  
ELEKTRONIK TERHADAP LOYALITAS  
PENGGUNA DI MASA PANDEMI COVID-19  
DENGAN NILAI PAKAI DAN REPUTASI  
ONLINE SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

**(Studi pada Pengguna Aplikasi Tokopedia di Kota Semarang,  
Jawa Tengah)**



**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat  
Untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)  
pada Program Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis  
Universitas Diponegoro

Disusun oleh:

**CHYNTIA DEWI ANGGRAINI**

**NIM. 12010118120055**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

**2022**