

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN  
KEPERCAYAAN DAN PERSEPSI NILAI  
SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

**(Studi Pada Pengguna *E-commerce* Tokopedia di Indonesia)**



**SKRIPSI**

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

Disusun oleh :

**NATALIA KARLINA GINTING**

**NIM. 12010121120011**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG**

**2025**