

**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