

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN  
ELEKTRONIK TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN *MOBILE PAYMENT*  
(STUDI PADA PENGGUNA APLIKASI OVO)**



**SKRIPSI**

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

Disusun oleh:

**GHINA MUFIDAH  
NIM. 12010115130102**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG  
2019**