

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN
CUSTOMER ENGAGEMENT TERHADAP
E-CUSTOMER LOYALTY: PERAN MEDIASI
SELF-CONGRUITY DAN *CUSTOMER*
PERCEIVED BENEFIT PADA PENGGUNA
APLIKASI HALODOC**



SKRIPSI

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

Disusun Oleh:

BRIGITTA ELISA PUTRI PRIBADI

NIM. 12010119130085

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2026