

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *E-TRUST*  
TERHADAP *E-LOYALTY* DENGAN *E-SATISFACTION*  
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING  
(Studi pada Mahasiswa Universitas Diponegoro  
Pengguna *E-commerce* Shopee)**



**SKRIPSI**

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

Disusun oleh:

**ANISA SAFIRA ELVARANI**

**12010117140145**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS DIPONEGORO**

**2021**