

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *E-LOYALTY* DENGAN
E-SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL MEDIASI DAN *E-TRUST*
SEBAGAI VARIABEL MODERASI
(Studi Empiris Pada TOP 3 Toko *Online C2C*)**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Mencapai Derajat Sarjana S-1**



Disusun Oleh :
Desi Wulandari
NPM. 14.0101.0050

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAGELANG
2019**

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Desi Wulandari
NPM : 14.0101.0050
Fakultas/ Jurusan : Ekonomi dan Bisnis / Manajemen (Reguler)
E-mail address : desiwulandari479@gmail.com

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UM Magelang, Hak Bebas *Royalty Non-Eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)* atas karya ilmiah yang berjudul :

Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Loyalty Dengan E-satisfaction
Sebagai Variabel Mediasi Dan E-Trust Sebagai Variabel Moderasi

berserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas *Royalty Non-Eksklusif (Non-Exclusive Royalty-Free Right)* ini Perpustakaan UMMagelang berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/ mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UMMagelang, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya.

Dibuat di : Magelang
Pada tanggal : 16 Februari 2019

Penulis,



Desi Wulandari
nama terang dan tanda tangan

*) : pilih salah Satu

Mengetahui,
Dosen Pembimbing 1

Desyana Ajeng Prameski, SE, M.Sc
nama terang dan tanda tangan