

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN
ELEKTRONIK TERHADAP LOYALITAS
PENGGUNA DI MASA PANDEMI COVID-19
DENGAN NILAI PAKAI DAN REPUTASI
ONLINE SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

**(Studi pada Pengguna Aplikasi Tokopedia di Kota Semarang,
Jawa Tengah)**



SKRIPSI

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

Disusun oleh:

CHYNTIA DEWI ANGGRAINI

NIM. 12010118120055

FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS

UNIVERSITAS DIPONEGORO

2022