

**ANALISIS PENGARUH E-TRUST, E-SERVICE
QUALITY DAN E-WORD OF MOUTH
TERHADAP E-LOYALTY MELALUI
E-SATISFACTION**

(Studi pada Pengguna Aplikasi Grab di Kota Semarang)



SKRIPSI

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

Disusun oleh:

FAYZA ERINA ARDELIA
NIM. 12010122140306

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

2026