

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, *E-WOM* DAN *USER EXPERIENCE*  
TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* PADA PENGGUNA *E-WALLET***

**OVO**

**SKRIPSI**



**Disusun Oleh :**

**Rike Ristiana Putri**

**1912110087**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
INSTITUT INFORMATIKA DAN BISNIS DARMAJAYA  
BANDAR LAMPUNG**

**2023**

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, *E-WOM* DAN *USER EXPERIENCE*  
TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* PADA PENGGUNA *E-WALLET***

**OVO**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar

**SARJANA EKONOMI**

Pada Program Studi Manajemen

IIB Darmajaya Bandar Lampung



**Oleh :**

**Rike Ristiana Putri**

**1912110087**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
INSTITUT INFORMATIKA DAN BISNIS DARMAJAYA  
BANDAR LAMPUNG**

**2023**