

PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *E-RECOVERY SERVICE QUALITY* TERHADAP *E-SATISFACTION*
(Studi Kasus pada Mahasiswa Unikom Pengguna Mobile Banking BNI KCP Unikom)

*The Effect of E-Service Quality and E-Recovery Service Quality on E-Satisfaction
(Case Study on Unikom Students of BNI KCP Unikom Mobile Banking Users)*

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk Memenuhi Gelar Pada
Program Studi Strata Satu (S1) Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Komputer Indonesia

Disusun Oleh :

ARI FARHANUR RIFKY

NIM : 21215147



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA
BANDUNG
2020**

