

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP  
*INERSIA* DENGAN *E-SATISFACTION* SEBAGAI  
VARIABEL INTERVENING**

**(Survey Pada Konsumen *Marketplace* di Indonesia)**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Ujian  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pada Jurusan Manajemen**

**Oleh:  
M FAZRI IRFANI  
173402074**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS SILIWANGI  
TASIKMALAYA  
2023**