

**LEMBAR PENGESAHAN**

**RISET MAHASISWA**

**“ANALISIS PENGARUH KUALITAS *E-SERVICE* DAN TINGKAT KECEPATAN  
RESPONS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI BORN  
YESTERDAY”**

**OLEH:**

**SILVANIA EKARISTI SURBAKTI**

**4122101092**



**BATAM, 09 SEPTEMBER 2025**

**DOSEN PEMBIMBING**

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Andi Erna Mulyana".

**Andi Erna Mulyana, S.T., M.Sc**

**(NIP : 118203)**