

**STUDI MENGENAI FAKTOR-FAKTOR YANG  
MEMPENGARUHI LOYALITAS PELANGGAN  
PADA SITUS *E-MARKETPLACE* TOKOPEDIA  
DI KOTA SEMARANG**



**SKRIPSI**

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

Disusun oleh :

**MASRUR DWIANTO**  
**NIM. 12010115120073**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS**  
**UNIVERSITAS DIPONEGORO**  
**SEMARANG**  
**2020**