

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS LAYANAN,  
KEMUDAHAN PENGGUNAAN, PERSEPSI  
KEAMANAN, DAN KEPUASAN TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN  
(Studi pada *e-commerce* Shopee)**



**TESIS**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk  
Memperoleh derajat sarjana S-2 Magister Manajemen  
Program Magister Manajemen Universitas Diponegoro**

**Disusun oleh:**

**FANNY SETIYO SAPUTRI  
NIM. 12010120420129**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG  
2022**