

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS  
PELAYANAN, PERSEPSI NILAI, DAN CITRA  
MEREK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
DALAM MENINGKATKAN NIAT BELI ULANG**  
(Studi pada Konsumen *E-commerce* Tokopedia)



**TESIS**

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

**Disusun oleh:  
ARDINE HASNA SAVIRA  
NIM. 12010120420138**

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