

**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN DAN  
KECEPATAN INOVASI TERHADAP E-LOYALTY  
DENGAN NILAI LAYANAN DAN KEUNGGULAN  
POSISI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

**(Studi pada Pengguna Shopee di Kota Semarang)**



**SKRIPSI**

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

Disusun oleh:

**NADIA DESTRINGTYAS**

**NIM. 12010120140188**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG  
2024**