

**ANALISIS PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE*,
SERVICE QUALITY, *PERCEIVED VALUE*, *USER
TRUST* DAN *USER SATISFACTION* TERHADAP *USER
LOYALTY*
(STUDI PADA PENGGUNA E-COMMERCE
TOKOPEDIA)**



TESIS

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

Disusun oleh:

BINTANG HESA EVANADJIE

NIM. 12010124410038

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

2026