



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, KUALITAS  
PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI  
KEPUASAN KONSUMEN PADA MARKETPLACE SHOPEE**

**TESIS**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh  
Gelar Magister Manajemen

**Marchelly Eka Yani Riyadi**

**117.20.2019**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN**

**PROGRAM PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS TARUMANAGARA**

**JAKARTA**

**2022**