



**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI NILAI YANG
DIRASAKAN DAN KEPUASAN PELANGGAN SERTA DAMPAKNYA
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
APLIKASI OVO DI JAKARTA**

TESIS

DJODY PARERUNG

117.19.2009

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS TARUMANAGARA

JAKARTA

2021