



**PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN *FLASH SALE*
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN: PERAN MEDIASI
KEPUASAN PELANGGAN *SHOPEE* DI KALANGAN GENERASI Z**

TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Magister Manajemen

**BENEDICTUS OKTA YUANTOMO
117241041**

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS TARUMANAGARA

JAKARTA

2026