



**PENGARUH GAMIFIKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
E-COMMERCE: MOTIVASI INTRINSIK DAN KETERLIBATAN
MEREK SEBAGAI MEDIATOR DAN PENGALAMAN PELANGGAN
SEBAGAI SERIAL MEDIATOR**

TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen

DIONISIUS ERWIN PRANJONO

117222067

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PROGRAM PASCA SARJANA

UNIVERSITAS TARUMANAGARA

JAKARTA

2024