

TESIS

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, *PERCEIVED VALUE*,
BRAND IMAGE, *FUNCTIONAL VALUE* DAN *EMOTIONAL
VALUE* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DALAM
MENINGKATKAN *CUSTOMER LOYALTY* PADA LAYANAN
STREAMING NETFLIX DI JABODETABEK**

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik
guna memperoleh gelar Magister Manajemen

Oleh :

NAMA : PRISITA AUDISA

NIM : 01619210006



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM MAGISTER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
JAKARTA
2023**