

**TESIS**

**PENGARUH *SERVICE ENCOUNTER COMMUNICATION*,  
*INTERNET SERVICE QUALITY*, *SERVICE CONVENIENCE*, *PERCEIVED  
VALUE*, DAN *CUSTOMER SATISFACTION*  
TERHADAP *CUSTOMER RETENTION*  
PADA GENERASI MILLENNIAL  
(STUDI PADA PELANGGAN FIRST MEDIA)**

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik  
guna memperoleh gelar Magister Manajemen

**Oleh:**

**Nama : IRWANTO HALIM**

**NPM : 01619220050**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM MAGISTER  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN  
JAKARTA  
2024**