

# THESIS

## **Analisis Faktor Dimensi Perceived Omnichannel Customer Experience terhadap Satisfaction dan Loyalty Pada Pengguna Maskapai Citilink**

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar  
Magister Manajemen Strata Dua

**Oleh:**

**NAMA** : Evita Frisdiana Jaya Wardani  
**NPM** : 02619220006



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