

SKRIPSI

**ANALISIS FAKTOR *QUALITY OF SERVICES*, *ACCESS TO SERVICES*,
SERVICE FEATURES TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* MELALUI
CUSTOMER SATISFACTION PADA PELANGGAN SHOPEE DI SURABAYA**

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar

Sarjana Manajemen Strata Satu

Oleh:

NAMA : ALEXANDER SUNYOTO

NPM : 02011200034



PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PELITA HARAPAN

KAMPUS SURABAYA

2023

