

THESIS

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR *OVERALL SERVICE QUALITY*
TERHADAP *REVISIT INTENTION* MELALUI *CUSTOMER*
SATISFACTION PADA PENGGUNA APLIKASI SHOPEE DI MANADO**

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

Oleh :

NAMA : PINGKAN BRIGITA WANGANIA

NPM : 02629220009



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

2024