

**TESIS**

**ANALISIS PENGARUH *APPLICATION DESIGN, CUSTOMER SERVICE, SECURITY/PRIVACY, DAN FULFILLMENT* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION* SEBAGAI *INTERVENING VARIABLE* PADA PELANGGAN APLIKASI BELAJAR BAHASA – CAKAP DI JAKARTA**

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik  
guna memperoleh gelar Magister Manajemen

**Oleh:**

**NAMA : HENDRA CHRISTIAN**

**NPM : 02619230020**



**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN  
SURABAYA  
2025**