

TESIS

**PENGARUH *E-WOM*, *E-SERVICE QUALITY*, DAN *E-TRUST*
MELALUI KONSUMEN *E-SATISFACTION* DAN *E-LOYALTY*
PADA APLIKASI SHOPEE DI PALANGKARAYA**

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik
guna memperoleh gelar Magister Manajemen

Oleh:

NAMA : ELIEZER PANDU MAU

NPM : 02619220046



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