

**PENGARUH *PERSONALIZATION*, *CHANNEL INTEGRATION QUALITY*, DAN *PERCEIVED TRUST* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION***  
**(Studi Pada Pengguna Aplikasi Alfragift Alfamart di Kota Semarang)**



**TESIS**

Diajukan sebagai salah satu syarat  
untuk memperoleh derajat S2 Magister Manajemen  
pada Program Magister Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis  
Universitas Diponegoro

Disusun Oleh:

**WILLY REDZY FREDIANSYAH**

**NIM. 12010124410036**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG**

**2026**