

**PERAN EFFORT EXPECTANCY DAN ONLINE
SHOPPING EXPERIENCE DALAM
MENINGKATKAN CUSTOMER LOYALTY
MELALUI CUSTOMER SATISFACTION**

(Studi Pengguna Shopee di Kota Semarang)



TESIS

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
derajat sarjana S-2 Magister Manajemen
Program Magister Manajemen Universitas Diponegoro**

Disusun oleh:

**AURORA BELLA SYLVANI
NIM. 12010123420182**

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

SEMARANG

2025