

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH *E-SERVICESC*CAPE DAN *PERSONALIZATION* TERHADAP
CUSTOMER SATISFACTION DAN *CUSTOMER STICKINESS* DAN
DAMPAKNYA TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* PADA PENGGUNA
APLIKASI JOOX DI INDONESIA**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Magister
Manajemen Program Studi Magister Manajemen

Disusun oleh:

VERDY SEPTIADI SINAGA

2401172081



Pembimbing 1



DR. MAYA ARIYANTI, S.E., M.M.

Pembimbing 2



Dr. ADHI PRASETIO, S.T., M.M.

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS TELKOM

BANDUNG

2021