

**PENGARUH DIMENSI *OVERALL SERVICE QUALITY* TERHADAP
CUSTOMER RETENTION MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION*
PENGGUNA SHOPEE INDONESIA**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen dari
Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika

Disusun Oleh:

LULA NABILA FAUZIA

1401184586



**Universitas
Telkom**

**MANAJEMEN BISNIS TELEKOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS TELKOM
BANDUNG
2023**