

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

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**

Pembimbing,



Dr. Nurvita Trianasari, S.Si., M.Stat

MANAJEMEN BISNIS TELEKOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS TELKOM

BANDUNG

2023