

**ANALISIS PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, *E-RECOVERY SERVICE QUALITY* TERHADAP LOYALITAS DENGAN *PERCEIVED VALUE*  
SEBAGAI VARIABEL MEDIASI  
(Studi Pada Pelanggan Shopee di Kota Padang)**

**TESIS**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Andalas



**Dr. Verinita, SE, M.Si**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS ANDALAS**

**OKTOBER 2019**