



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN  
DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS DENGAN  
MEDIASI KEPUASAN PELANGGAN PASAR ONLINE**

**TESIS**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Magister Manajemen (MM)**

**MOHAMAD ZAENUDIN RIVAI  
NIM: 20220103128**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS ESA UNGGUL  
TAHUN 2023**