

**ANALISIS PENGARUH FAKTOR KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN  
PADA LAYANAN *E-COMMERCE* SHOPEE DENGAN  
*STRUCTURAL EQUATION MODELING* (SEM)**



Oleh

**INES TRY AZIZAH  
K1B016035**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL SOEDIRMAN  
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM  
PURWOKERTO  
2021**