

**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**