

PERAN *E-SERVICESCAPE* DAN *ONLINE CUSTOMER REVIEW* DALAM MEMBENTUK *LOYALTY* MELALUI *PERCEIVED VALUE* PADA GENERASI Z PENGGUNA *MARKETPLACE* DI JAWA BARAT

Oleh

Salma Ayu Amalia Rahman

213402200

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Pada Jurusan Manajemen**



**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS SILIWANGI
TASIKMALAYA**

2025

PERAN *E-SERVICESCAPE* DAN *ONLINE CUSTOMER REVIEW* DALAM MEMBENTUK *LOYALTY* MELALUI *PERCEIVED VALUE* PADA GENERASI Z PENGGUNA *MARKETPLACE* DI JAWA BARAT

Oleh

Salma Ayu Amalia Rahman

213402200

Dibawah Bimbingan:

Andina Eka Mandasari, S.Si., M.M.

Allicia Deana Santosa, S.E., M.M.

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Pada Jurusan Manajemen**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS SILIWANGI
TASIKMALAYA**

2025