

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN GUNA  
MEMPERBAIKI KUALITAS LAYANAN *WEBSITE*  
STUDI PADA SITUS *E-COMMERCE XYZ***

Tesis  
untuk memenuhi sebagian persyaratan  
mencapai derajat Sarjana S-2

Program Studi Magister Manajemen



Diajukan oleh  
**YOHANA OLIVIA YULISTHA**  
20/471231/PEK/26958

**Kepada  
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS GADJAH MADA  
2023**