

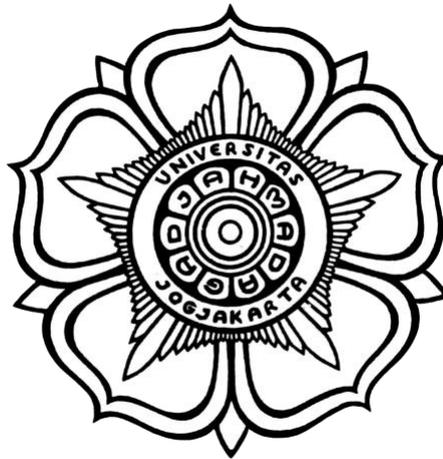
**PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN**

Tesis

Untuk memenuhi sebagian persyaratan

mencapai derajat Sarjana S-2

Program Studi Magister Manajemen



Diajukan oleh:

Rizal Kurnia Denianto

20/465127/PEK/26130

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS

UNIVERSITAS GADJAH MADA

YOGYAKARTA

2023

PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN

Disiapkan dan disusun oleh:
RIZAL KURNIA DENIANTO
20/465127/PEK/26130
telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 22 Juli 2023
dan dinyatakan telah lulus memenuhi syarat

Susunan Dewan Penguji

Dosen Penguji I



Dr. In Mayasari, M.M., M.Si
NIP KP001479

Dosen Penguji II



Yulia Arisnani Widyaningsih, M.B.A., Ph.D.,
NIP 196707071994022001

Dosen Penguji III



Ike Janita Dewi, Dr., M.B.A.,
NIP

Tesis ini diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Master of Business Administration (M.B.A.)
Tanggal 22 Juli 2023

Ketua Prodi Magister Manajemen



Prof. Amin Wibowo, S.E., M.B.A., Ph.D.
NIP 196905051995031001

Mengetahui,
Wakil Dekan Bidang Akademik
Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Gadjah Mada




Bayu Sutikno, SE., M.S.M., PhD.
NIP 197805202005011002