

**PENGARUH *SERVICE RECOVERY* PADA *CUSTOMER
RECOVERY SATISFACTION* PENGGUNA
TRANSPORTASI BERBASIS APLIKASI ONLINE**

Tesis
untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai derajat Sarjana S-2

Program Studi Magister Manajemen



Diajukan oleh
Hokie Septian Nugroho
22/502475/PEK/28893

**Kepada
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS GADJAH MADA
2024**



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Master of Business Administration
Universitas Gadjah Mada, 2024 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>
Faculty of Economics and Business
Universitas Gadjah Mada

**PENGARUH SERVICE RECOVERY PADA CUSTOMER RECOVERY SATISFACTION PENGGUNA
TRANSPORTASI BERBASIS
APLIKASI ONLINE**

Hokie Septian Nugroho, B.M Purwanto, Dr., M.B.A.

**PENGARUH *SERVICE RECOVERY* PADA *CUSTOMER
RECOVERY SATISFACTION* PENGGUNA
TRANSPORTASI BERBASIS APLIKASI ONLINE**

Disiapkan dan disusun oleh:

Hokie Septian Nugroho

22/502475/PEK/28893

telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 26 April 2024
dan dinyatakan telah lulus memenuhi syarat

Susunan Dewan Penguji

Dosen Penguji I

Dr., Indah Fatmawati, S.E., M.Si.
NIP

Dosen Penguji II

Dr. Sari Winahjoe Siswomihardjo, M.B.A.,
NIP 195911231985032001

Dosen Penguji III

B.M Purwanto, Dr., M.B.A.,
NIP 196105201987031003

Tesis ini diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Master of Business Administration (M.B.A.)
Tanggal 26 April 2024

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