

**PENGARUH KUALITAS, INERSIA DAN KEPUASAN  
PELANGGAN PADA NIAT PENGGUNAAN ULANG  
LAYANAN GOCLEAN**

Tesis  
untuk memenuhi sebagian persyaratan  
mencapai derajat Sarjana S-2

Program Studi Magister Manajemen



Diajukan oleh  
**Riadiana Febrianisa Purwanto**  
17/421799/PEK/23376

**Kepada**  
**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS**  
**UNIVERSITAS GADJAH MADA**  
**2020**