



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

PENGUKURAN DAN PEMETAAN PERSEPSI KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK DENGAN METODE
E-CORE SERVICE QUALITY
SCALE (E-S-QUAL) DAN E-RECOVERY SERVICE QUALITY SCALE (E-RECS-QUAL)

FRANSISCA ROMANA D K, Rika Fatimah P.L., S.T., M.Sc., Ph.D.

Universitas Gadjah Mada, 2021 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

**PENGUKURAN DAN PEMETAAN PERSEPSI KUALITAS LAYANAN
ELEKTRONIK DENGAN METODE *E-CORE SERVICE QUALITY SCALE*
(E-S-QUAL) DAN *E-RECOVERY SERVICE QUALITY SCALE*
(E-RECS-QUAL)**

Tesis
untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai derajat sarjana S-2

Program Studi Magister Manajemen



**Diajukan oleh
Fransisca Romana Dyah Kuswantari
18/436789/PEK/24313**

**Kepada
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS GADJAH MADA
2021**



PENGUKURAN DAN PEMETAAN PERSEPSI KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK DENGAN METODE
E-CORE SERVICE QUALITY
SCALE (E-S-QUAL) DAN E-RECOVERY SERVICE QUALITY SCALE (E-RECS-QUAL)

FRANCISCA ROMANA D K, Rika Fatimah P.L., S.T., M.Sc., Ph.D.

UNIVERSITAS

GADJAH MADA

Universitas Gadjah Mada, 2021 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>



Master in Management

Faculty of Economics and Business

Universitas Gadjah Mada



**PENGUKURAN DAN PEMETAAN PERSEPSI KUALITAS
LAYANAN ELEKTRONIK DENGAN METODE E-CORE
SERVICE QUALITY SCALE (E-S-QUAL) DAN
E-RECOVERY SERVICE QUALITY SCALE
(E-RECS-QUAL)**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh
Fransisca Romana Dyah Kuswantari

18/436789/PEK/24313

telah dipertahankan di depan Dewan Pengaji
pada tanggal 15 Februari 2021
dan dinyatakan telah lulus memenuhi syarat

Yogyakarta, 15 Februari 2021

Dosen Pengaji I

Bayu Sutikno, S.E.,M.S.M., Ph.D.,

Dosen Pengaji II

Suadi, M.Agr.Sc., Ph.D,

Dosen Pengaji III/Pembimbing



Rika Fatimah, P.L., M.Sc., Ph.D.,