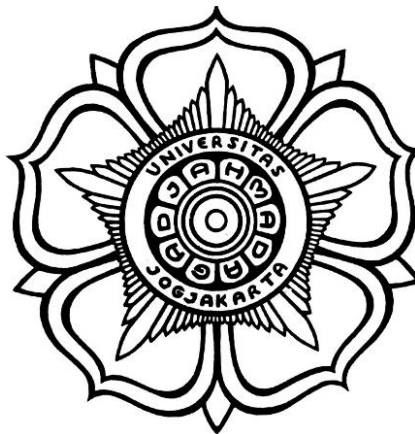


**PENGUKURAN DAN PEMETAAN PERSEPSI KUALITAS LAYANAN
ELEKTRONIK DENGAN METODE *E-CORE SERVICE QUALITY SCALE*
(E-S-QUAL) DAN *E-RECOVERY SERVICE QUALITY SCALE*
(E-RECS-QUAL)**

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)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh
Fransisca Romana Dyah Kuswantari
18/436789/PEK/24313
telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 15 Februari 2021
dan dinyatakan telah lulus memenuhi syarat

Yogyakarta, 15 Februari 2021

Dosen Penguji I



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

Dosen Penguji II



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

Dosen Penguji III/Pembimbing



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