

Anteseden Kepuasan Pelanggan dan Konsekuensinya Terhadap Niat Melakukan Keluhan di Situs Belanja *Online*

TESIS

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Mencapai Derajat Sarjana Strata 2

Dosen Pembimbing:

Prof. Jogyanto Hartono M, M.B.A., CMA., Ph.D



Diajukan oleh:

Frank Aligarh

14/371736/PEK/19373

**PROGRAM MAGISTER SAINS
JURUSAN ILMU AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS GADJAH MADA
YOGYAKARTA
2016**