

Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik pada Kepuasan Elektronik

Tesis
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Mencapai Derajat Sarjana Strata Dua (S-2)



Dosen Pembimbing:
Dr. Sahid Susilo Nugroho, MSc

Oleh:
Miftahul Jannah
14/372192/PEK/19462

Program Magister Sains Manajemen dan Doktor

Fakultas Ekonomika dan Bisnis

Universitas Gajah Mada

2016



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK PADA KEPUASAN ELEKTRONIK
MIFTAHUL JANNAH, Dr. Sahid Susilo Nugroho, M.Sc.
Universitas Gadjah Mada, 2016 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

TESIS

PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK PADA KEPUASAN ELEKTRONIK

dipersiapkan dan disusun oleh

Miftahul Jannah
14/372192/PEK/19462

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

pada tanggal 1 September 2016

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama

Dr. Sahid Susilo Nugroho, M.Sc.

Penguji

Dr. B.M. Purwanto, M.B.A.

Penguji

Dr. Bayu Aji Aritejo, M.M., M.Si.

Tesis ini diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Magister

02 SEP 2016

Tanggal

Amin Wibowo, M.B.A., Ph.D.
Ketua Departemen Manajemen



UNIVERSITAS GADJAH MADA
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
PROGRAM MAGISTER SAINS DAN DOKTOR
Program Studi: Ilmu Ekonomi, Manajemen, Akuntansi

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS TESIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa tesis dengan judul:

PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK PADA KEPUASAN ELEKTRONIK

dan diajukan untuk diuji pada tanggal 1 September 2016, adalah hasil karya saya.

Saya juga menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam tesis ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya. Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, saya menyatakan menarik tesis yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Jika kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Yogyakarta, 1 September 2016
Yang memberi pernyataan



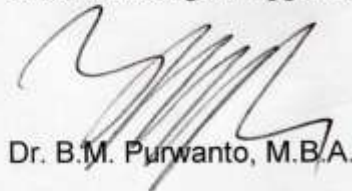
Miftahul Jannah

Saksi 1, sebagai pembimbing tesis merangkap anggota tim penguji tesis:



Dr. Sahid Susilo Nugroho, M.Sc.

Saksi 2, sebagai anggota tim penguji tesis:



Dr. B.M. Purwanto, M.B.A.

Saksi 3, sebagai anggota tim penguji tesis:



Dr. Bayu Aji Aritejo, M.M., M.Si.