

**PERAN KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMEDIASI
E-CRM DAN *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN *E-COMMERCE***

***THE ROLE OF CUSTOMER SATISFACTION IN
MEDIATING E-CRM AND E-SERVICE QUALITY TO
CUSTOMER LOYALTY OF E-COMMERCE***

TESIS

Diajukan Guna memenuhi Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2

Program Studi Magister Manajemen



Diajukan Oleh:

Heni Wuryani

NIM: 20161020046

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2018