

TESIS
**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*



Dosen Pembimbing I

Dr. Nuryakin, S.E., M.M.

Dosen Pembimbing II

Dr. Siti Dyah Handayani, S.E., M.M

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


Diajukan Oleh:
Heni Wuryani
20161020046

Tesis ini telah dipertahankan dan disahkan di depan
Dewan Penguji Program Magister Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal 5 September 2018

Yang terdiri dari


Dr. Susanto, M.S.
Ketua Tim Penguji


Dr. Nurvakin, S.E., M.M.
Anggota Tim Penguji


Dr. Siti Dviah Handayani, S.E., M.M.
Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Ketua Program Magister Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta


Dr. Arni Surwanti, M.Si