

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, CITRA MERK DAN
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA JASA PENGIRIMAN**

***THE EFFECT OF E-SERVICE QUALITY, BRAND IMAGE
AND CUSTOMER SATISFACTION TO CUSTOMER
LOYALTY ON A DELIVERY SERVICES***

TESIS

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Strata 2



Disusun Oleh:
MUTHIA MELINDA SARI
20161020045

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
DIREKTORAT PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2018**