

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DAN DAMPAKNYA
PADA MINAT BELI ULANG DI SITUS JUAL
BELI ONLINE LAZADA INDONESIA
DI KOTA SEMARANG**



TESIS

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk
Memperoleh derajat sarjana S-2 Magister Manajemen
Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro**

Disusun oleh :

AMELIA SARASWATI

NIM. 12010118410061

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2021**