

**PENGARUH KE CEPATAN LAYANAN, KESIAPAN  
INFORMASI BARANG DAN KUALITAS RELASIONAL  
TERHADAP KEPUASAN DAN MINAT LOYALITAS  
PELANGGAN  
(STUDI PADA *ONLINE SHOP* LARIS MANIES)**



**TESIS**

**Diajukan sebagai salah satu syarat  
untuk menyelesaikan Program Pascasarjana  
pada program Magister Manajemen Pascasarjana  
Universitas Diponegoro**

**Disusun Oleh :**

**FELICIA ANTONIA WIJANTO, S.TP**

**NIM. 12010113410100**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCA SARJANA  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG  
2015**