

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY*  
DIMEDIASI OLEH *CUSTOMER SATISFACTION* PADA DIGI BY BANK  
BJB**

**TESIS**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Magister Manajemen dari Program Studi Manajemen PJJ

Disusun oleh:

**Zahra Noor Arifin Putri**

**2403212092**



**Telkom  
University**

**PJJ S2 MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS TELKOM**

**BANDUNG**

**2024**

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY*  
DIMEDIASI OLEH *CUSTOMER SATISFACTION* PADA DIGI BY BANK  
BJB**

***THE IMPACT OF E -SERVICE QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY  
WITH CUSTOMER SATISFACTION AS MODERATING VARIABLE IN  
DIGI BY BANK BJB***

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Magister Manajemen dari Program Studi PJJ S2 Manajemen

Disusun oleh:

**Zahra Noor Arifin Putri**

**2403212092**



**Telkom  
University**

**PJJ S2 MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS TELKOM**

**BANDUNG**

**2024**