

**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