

DAMPAK LAZZIECHAT TERHADAP PENINGKATAN *CUSTOMER EXPERIENCE, SERVICE QUALITY, DAN PERCEIVED VALUE* DI PLATFORM E-COMMERCE: PELACAKAN FAKTOR MODERASI DAN MEDIASI PADA *CUSTOMER SATISFACTION* DI LAZADA

TESIS

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

Disusun Oleh:

Nama: Klacia Rizky Pratama

NPM: 204012310089



**Universitas
Telkom**

**MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TELKOM
BANDUNG
2024**