



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

**MODEL KEPERCAYAAN PADA E-COMMERCE :  
ANALISA KEPUASAN KONSUMEN DAN KUALITAS  
PELAYANAN ELEKTRONIK TERHADAP MINAT  
PEMBELIAN ULANG DI LAZADA**



**TESIS**

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

**NANANG FIRMANSYAH**

**55117110214**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
2019**



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

**MODEL KEPERCAYAAN PADA E-COMMERCE :  
ANALISA KEPUASAN KONSUMEN DAN KUALITAS  
PELAYANAN ELEKTRONIK TERHADAP MINAT  
PEMBELIAN ULANG DI LAZADA**

**TESIS**

Dajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana  
Program Studi Manajemen

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

**NANANG FIRMANSYAH  
55117110214**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
2019**