



**ANALISIS PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DENGAN *CUSTOMER VALUE* SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING**

Studi kasus: Lazada Indonesia

TESIS

EVI

55114120130

PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MERCUBUANA

2019



**ANALISIS PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DENGAN *CUSTOMER VALUE* SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING**

Studi kasus: Lazada Indonesia

TESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana
Program Studi Magister Manajemen

EVI

55114120130

PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MERCUBUANA

2019