

**THESIS**

**ANALISIS PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP  
E-SATISFACTION DAN E-LOYALTY PADA PELANGGAN  
APLIKASI ZALORA DI SURABAYA**

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Magister  
Manajemen Strata Dua

OLEH:

**NAMA : RENDY NICHOLAS ANGGRIAWAN**  
**NPM : 02619220019**



**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN  
KAMPUS SURABAYA  
2023**