

TESIS

**PENGARUH DIMENSI *E-SERVICE QUALITY* DAN *E-TRUST*
TERHADAP *E-CUSTOMER SATISFACTION* DAN
DAMPAKNYA TERHADAP *E-CUSTOMER LOYALTY*
PADA APLIKASI BANK JAGO DI JABODETABEK**

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik
guna memperoleh gelar Magister Manajemen

Oleh:

NAMA : JOSE JUANG TRIATMOJO

NPM : 01619230047



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM MAGISTER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
JAKARTA
2024**