

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP
E-CUSTOMER LOYALTY MELALUI *E-CUSTOMER SATISFACTION*
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PT BANK RAKYAT
INDONESIA (PERSERO)TBK UNIT KOTABUMI LAMPUNG UTARA**

(TESIS)



**Oleh:
DELFA ANESIA
17223111003**

**JURUSAN MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU EKONOMI DAN BISNIS
INSTITUTE INFORMATIKA & BISNIS DARMAJAYA
BANDAR LAMPUNG
2019**