

## **TUGAS AKHIR**

# **PENGARUH *PERCEIVED SERVICE QUALITY* DAN *PERCEIVED E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *WORD OF MOUTH* DAN *REPURCHASE INTENTION* MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION* PADA PELANGGAN GO-RIDE DI SURABAYA**

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik  
guna memperoleh gelar Magister Manajemen

Oleh :

Nama : NADIA AVEVANIA MANDRA

NPM : 00000031919



**PROGRAM STUDI PASCASARJANA  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA  
2018**