

TESIS

PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *POSITIVE WORD-OF-MOUTH* MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*

Studi Pada Nasabah Bank Kalsel Cabang Utama Banjarmasin

Diajukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program
Magister Manajemen Universitas Lambung Mangkurat



Oleh:

NELLY PUSPASARI

NIM. 1620318320021

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN
2021**