

**KEGAGALAN DAN PEMULIHAN BELANJA ONLINE;
KETIKA TINGKAT KEPARAHAN KESALAHAN MENJADI PENTING
(ANALISIS MULTI KELOMPOK)**

ABSTRAK

T Yang Bahasa Indonesia sesuai standar tesis kosongi ini.
(catatan: unggul).

Keyword: *Self service technology quality, service recovery, customer experience, online shopping experience and repurchase intention*