



UNIVERSITAS ESA UNGGUL

**PENGARUH *NEGATIVE AFFECTIVE EXPERIENCE*
TERHADAP *DISSATISFACTION*, *NEGATIVE WOM* DAN
PURCHASE INTENTION PADA PELANGGAN
MARKETPLACE DI INDONESIA**

TESIS

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Manajemen (MM)**

**IRMA PARAMASTUTI
NIM: 20200103051**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ESA UNGGUL
TAHUN 2021**