**TUGAS 12 E – Service Quality**

1. Jelaskan Tata cara pembelian secara online (Penjelasan dan gambar) di web

1). Web jual beli ([www.zalora.co.id](http://www.zalora.co.id), lazada, berrybenka, dll)

2). Forum jualbeli (olx.com, bukalapak.com, dll)

2. Tata cara melakukan *Self Service* (Penjelasan dan Gambar)!

3. Buat kuesioner E-Service Quality!

|  |
| --- |
| **TUGAS 12** |
| **Tanggal Periksa** | **Paraf Dosen** |
|  |  |