

**Pengaruh *Negative Electronic Word of Mouth* dan *Variety Seeking* terhadap *Brand Switching Behavior* dengan *Customer Engagement* Sebagai Variabel Intervening: Produk Serum Scarlett Studi pada Gen Z**

**Tesis**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Magister Manajemen dari Program Studi Magister Manajemen

**Disusun Oleh:**

**Nama: Dertaida Panjaitan**

**NIM: 2401212173**



**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS TELKOM**

**BANDUNG**

**2023**