

**PENGARUH KEHANDALAN, DESAIN WEB, PRIVASI DAN  
KEAMANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN SECARA  
ONLINE YANG DI MEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN  
SECARA ONLINE: *SURVEY* PADA PENGGUNA *I-BANKING* BRI  
DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**



**LAYRE PUTRI YOLANDA**

**NIM.141170094**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
YOGYAKARTA**

**2020**

