

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK DAN HARGA  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SERTA DAMPAKNYA  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
(Studi pada Mahasiswa Administrasi Bisnis Angkatan 2017-2020 Pengguna  
Layanan Premium Aplikasi Spotify)**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi persyaratan  
memperoleh gelar Sarjana (SI) Ilmu Administrasi Bisnis



OLEH:

**VIKA LESTARI**

**NIM 152170038**

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
YOGYAKARTA**

**2022**