

**PENGARUH *FLOW EXPERIENCE* DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA APLIKASI LAZADA
DENGAN PENGALAMAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL
MEDIASI**

(Studi pada pengguna aplikasi Lazada di Provinsi DIY)

SKRIPSI



Disusun oleh:

MUHAMMAD JHODY HARA

NIM. 141190236

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"

YOGYAKARTA

2023

HALAMAN JUDUL

**PENGARUH *FLOW EXPERIENCE* DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA APLIKASI LAZADA
DENGAN PENGALAMAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL
MEDIASI**

(Studi pada pengguna aplikasi Lazada di Kota Yogyakarta)

SKRIPSI

Diajukan guna untuk memenuhi persyaratan untuk mendapatkan gelar
Sarjana Manajemen pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas
Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta



MUHAMMAD JHODY HARA

NIM. 141190236

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

2023