

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN SERTA DAMPAKNYA TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN
(Studi Pada Pengguna Aplikasi DANA di Yogyakarta)**

SKRIPSI

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana (S1) Ilmu Administrasi Bisnis



Oleh:

HASNA PUTRI AZIZAH

152170020

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

2024