

**PENGARUH *CUSTOMER ENGAGEMENT* DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP NIAT UNTUK MELANJUTKAN PENGGUNAAN MELALUI
KEPUASAN**

**(Survei Pada Generasi Z Pengguna Disney+ Hotstar di Daerah Istimewa
Yogyakarta)**

SKRIPSI



SASKYA IRNA ZAHRANI

141200114

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

2024