

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK DAN PERSEPSI
KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

(Survei pada Pengguna *PayLater* Kredivo di Yogyakarta)

SKRIPSI



AGUSTIANA MUNINGGAR SUKRISTININGSIH

NIM. 141220445

PROGAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"

YOGYAKARTA

2026