



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN
APLIKASI STREAMING VIU**

SKRIPSI

**Syafira Mawada
Tanjung
2021021083**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS HUMANIORA DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN JAYA
TANGERANG SELATAN
2024**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
MELALUI KEPUASAN PELANGGAN APLIKASI STREAMING VIU**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh Gelar
Sarjana dalam Bidang Manajemen pada Fakultas Humaniora dan
Bisnis, Universitas Pembangunan Jaya

Syafira Mawada
Tanjung 2021021083

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS HUMANIORA DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN JAYA
TANGERANG SELATAN
2024**

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAAN PELANGGAN APLIKASI STREAMING VIU

Nama : Syafira Mawada Tanjung
NIM : 2021021083
Program Studi : Manajemen

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Sidang Skripsi guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen Strata Satu pada Program Studi Manajemen, Fakultas Humaniora Dan Bisnis, Universitas Pembangunan Jaya.

Tangerang Selatan, 6 Desember 2024

Menyetujui,

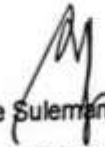
Pembimbing Utama



(Zulkifli, S.E., M.M.)

NIP: 08.0122.002

Kepala Program Studi Manajemen



(Dr Dede Suleman, S.E., M.M. CMA.)

NIP: 08.0122.001

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN APLIKASI STREAMING VIU SKRIPSI

Oleh:

Syafira Mawada Tanjung
2021021083

Telah dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana
Pada Hari/Tanggal : 23 Desember 2024

Pembimbing

Zulkifli, S.E., M.M.
NIP. 08.0122.002

Tanda Tangan



Tanggal

30 / 12 - 2024

Dosen Penguji 1

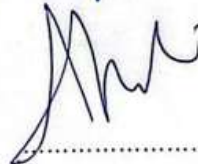
Dr.Dede Suleman, S.E., M.M., CMA.
NIP. 08.0122.001



30 / 12 - 2024

Dosen Penguji 2

Fendi Saputra, S.E., M.M.
NIP. 08.0120.003



30 / 12 - 2024

Mengetahui,

Kepala Program Studi Manajemen

Dr. Dede Suleman, S.E., M.M., CMA
NIP. 08.0122.001

Tanggal: 30 Desember 2024

Dekan Fakultas Humaniora Dan Bisnis

Dra. Clara Evi Citraningtyas, M.A., Ph.D.
NIP. 08.0920.0274

Tanggal: 10/01/2025



**SURAT PERNYATAAN MENGENAI ORISINIALITAS SKRIPSI,
SUMBER INFORMASI, PELIMPAHAN HAK CIPTA, DAN KESEDIAAN
PUBLIKASI**

Saya mahasiswa Universitas Pembangunan Jaya, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Syafira Mawada Tanjung
NIM : 2021021083
Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa hasil Skripsi saya yang berjudul: **“Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Aplikasi Streaming Viu.”**

1. Adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila di kemudian hari diketahui bahwa Skripsi ini merupakan hasil plagiarisme, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan kelulusan dan atau pencabutan gelar Sarjana yang saya peroleh.
2. Adalah benar karya saya dengan arahan dari Tim pembimbing dan belum pernah diajukan dalam bentuk apapun kepada Perguruan Tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir Skripsi ini. Dengan ini saya melimpahkan Hak Cipta dari Skripsi saya kepada Universitas Pembangunan Jaya dan memberikan hak pada Universitas Pembangunan Jaya untuk mempublikasikan Skripsi saya baik secara daring (*online*) ataupun cetak.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tangerang Selatan, 30 Desember 2024
Peneliti,



Nama: Syafira Mawada Tanjung

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat limpahan Rahmat dan Karunia-NYA sehingga penulis dapat menyusun skripsi ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Skripsi yang berjudul: “PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN” ini ditujukan untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana (S.M) Strata Satu pada Program Studi (Manajemen), Fakultas Humaniora Dan Bisnis, Universitas Pembangunan Jaya, Tangerang Selatan.

Skripsi ini dibuat dengan berbagai observasi dan beberapa bantuan dari berbagai pihak untuk membantu menyelesaikan tantangan dan hambatan selama mengerjakan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, yaitu kepada:

1. Bapak Ir. Frans Satyaki Sunito Selaku Presiden Universitas Pembangunan Jaya.
2. Bapak Ir. Yudi Samyudia, Ph.D., Selaku Rektor Universitas Pembangunan Jaya.
3. Ibu Dra. Clara Evi C Citraningtyas, M.A., Ph.D., Selaku Dekan Fakultas Humaniora dan Bisnis.
4. Bapak Dr. Dede Suleman, S.E., M.M., CMA., Selaku Kepala Program Studi Manajemen.
5. Bapak Dalizanolu Hulu, S.E., M.E.,CRM.,CRP. Selaku Dosen Pembimbing Akademik
6. Bapak Zulkifli, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan banyak bantuan, masukan, dan dukungan selama proses penyusunan skripsi.
7. Kepada Umi tercinta yaitu Erna Chandrawati dan keluarga besar penulis yang selalu memberikan dukungan semangat serta cinta yang tiada henti selama proses perkuliahan di Universitas Pembangunan Jaya.
8. Kepada Bunda Meli yang selalu memberikan dukungan moral dan juga finansial serta motivasi penulis sehingga dapat menyelesaikan perkuliahan dengan baik.
9. Semua Dosen Program Studi Manajemen yang telah memberikan ilmu dan

motivasi selama berkuliah di Universitas Pembangunan Jaya dan seluruh tenaga Kependidikan Universitas Pembangunan Jaya yang telah membantu Penulis dalam kegiatan Administratif.

10. Kepada orang terkasih Yoga Pranata yang selalu memberikan bantuan, semangat serta motivasi dalam membantu menyelesaikan skripsi.
11. Kepada Zidan, Inka sebagai rekan bimbingan yang telah saling mendukung dan berjuang bersama dalam penyusunan skripsi.
12. Kepada Tri Wahyuning Jati, Salsabila Kunti, Afifah Nur Sabrina, Daffa Juliansyah M, Radya Maysar, Fauzan Putra Gani, Rifqi Rahmat, Nafizah Kayla, Putri Nursyifa, Nur Sri Widati, Fira Oktapiana, dan teman-teman yang tidak dapat disebutkan satu per satu, tetapi tidak mengurangi rasa terima kasih penulis atas bantuan, masukan, dan semangat yang diberikan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih kurang sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran dari pembaca sangat bermanfaat dan kami harapkan untuk penyempurnaan skripsi ini. Penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Tangerang Selatan, 30 Desember 2024
Syafira Mawada Tanjung