

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Aplikasi Viu *Streaming*

Syafira Mawada Tanjung ¹⁾, Zulkifli, S.E., M.M. ²⁾

¹⁾ Mahasiswa Program Studi Manajemen, Universitas Pembangunan Jaya

²⁾ Dosen Program Studi Manajemen, Universitas Pembangunan Jaya

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan, dengan menggunakan aplikasi *streaming* Viu sebagai studi kasus. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dengan data yang dikumpulkan melalui kuesioner yang didistribusikan kepada 147 responden yang merupakan pengguna aplikasi *streaming* Viu. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan mengenai peran kualitas layanan dalam membentuk kepuasan dan loyalitas pelanggan pada aplikasi *streaming* Viu.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan, Aplikasi *Streaming*, Viu

