



INSTITUT TEKNOLOGI INDONESIA

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL
MEDIASI PADA PENGGUNA LAYANAN *STREAMING***

NETFLIX

SKRIPSI

RIKI HARDIANSYAH

1411700016

**MANAJEMEN
TANGERANG SELATAN**

2021