

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN INOVASI  
LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA  
PADA APLIKASI LIVIN' BY MANDIRI DENGAN  
KEPUASAN PENGGUNA SEBAGAI VARIABEL  
*INTERVENING*  
(STUDI PADA PENGGUNA LIVIN' BY MANDIRI DI  
KOTA PONTIANAK)**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana**



**NURUL AULIA  
NIM. B1021191072**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS TANJUNGPURA  
PONTIANAK  
2023**