

**APAKAH KUALITAS PELAYANAN ELEKTRONIK DAN PROMOSI
DAPAT MEMPENGARUHI LOYALITAS PELANGGAN PLN MOBILE
MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL
MEDIATING**

(Studi Kasus pada PLN Unit Layanan Pelanggan Pamanukan)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh Ujian Sarjana
Manajemen Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Widvatama



Disusun Oleh :

Nama : Fatahillah Ajeng Abdulgani

NPM : 40221100195

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS WIDYATAMA

Terakreditasi “ Unggul”

SK Lembaga Akreditasi Mandiri Ekonomi Manajemen Bisnis dan Akuntansi

(LAMEMBA)

No.: 307/DE/A.5/AR.10/III/2023

BANDUNG

2025