

**ANALISIS PENGARUH *SERVICE INNOVATION*  
TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* DENGAN *VALUE  
IN USE* DAN *CUSTOMER ENGAGEMENT* SEBAGAI  
VARIABEL INTERVENING**

**(Studi pada Pengguna Platform Streaming Musik : Spotify)**



**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat  
untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)  
pada program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Diponegoro

Disusun Oleh:

**NAZHIFAH WIDAAD ANNISA**

**NIM. 12010119120051**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS DIPONEGORO**

**SEMARANG**

**2023**