

**MENGENAL PERAN INTERVENING
KETERLIBATAN PELANGGAN DAN
PENGALAMAN BERKESAN ANTARA
KUALITAS LAYANAN, NILAI LAYANAN
YANG DIGUNAKAN, DAN LOYALITAS
PELANGGAN**

**(Studi pada McDonald's Semarang, Kota
Semarang, Jawa Tengah)**

SKRIPSI

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

Disusun Oleh:

ARFADA THOHIROH

NIM. 12010120120025

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS DIPONEGORO SEMARANG
2024**