

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
MELALUI KEPUASAN KONSUMEN
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Studi Pada Konsumen Tokopedia di Kota Semarang)**



SKRIPSI

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

Disusun oleh:

TALITHA AURELLIA ANDINI

NIM. 12010121140250

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

SEMARANG

2025