

**PENGARUH *SERVICE RECOVERY* DAN
RELATIONAL SELLING TERHADAP *TRUST*,
RELATIONSHIP QUALITY DAN *CUSTOMER*
SATISFACTION MENJADI MEDIASI**

(Studi pada Konsumen Brand Erigo di Semarang)



SKRIPSI

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

Disusun oleh:

MUHAMMAD HILMY ALFANSYAH RAZAN

NIM. 12010121140344

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

SEMARANG

2025