

**PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE*, *SERVICE QUALITY*, DAN *BRAND IMAGE* TERHADAP
CUSTOMER LOYALTY MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING**

(Studi pada Starbucks Coffee Gajah Mada, Semarang)



SKRIPSI

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

Disusun oleh:

FERDIAND BILLIE WIRYAWAN

NIM. 12010121140239

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

SEMARANG

2025