

**PENGARUH SERVICE QUALITY TERHADAP  
CUSTOMER SATISFACTION SERTA DAMPAKNYA  
TERHADAP CUSTOMER LOYALTY**

**(Studi pada Konsumen J.CO Donuts di Kota Semarang)**



**SKRIPSI**

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

Disusun oleh:

**AGLEND A SHERINA NOVERA S**  
**NIM 12010117120067**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG**

**2021**