

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN
DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING**

**(Studi pada Pelanggan Jasa Ekspedisi JNE Express di
Kota Semarang)**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Menyelesaikan Program Sarjana (S1)
Pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi
Universitas Diponegoro

Disusun Oleh :

SRI WAHYUNI
NIM. 12010118120093

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2022