

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

**(STUDI PADA KONSUMEN INDOMARET DI SEMARANG)**



**SKRIPSI**

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

Disusun oleh:

**Ronaldo Anindito**  
**NIM. 12010115130194**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG  
2019**