

**PENGARUH SERVICE INNOVATION DAN SERVICE
QUALITY TERHADAP CUSTOMER LOYALTY
DENGAN CUSTOMER SATISFACTION SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING
(STUDI PADA BTPN JENIUS DI SEMARANG)**



SKRIPSI

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

Disusun oleh :

NADIA ANNISA PUTRI NUGRAHA

NIM. 12010118130274

FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS

UNIVERSITAS DIPONEGORO

SEMARANG

2022