

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN
DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DENGAN
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI
VARIABEL MEDIATOR**

(Studi pada Pengguna Jasa PT. Pos Indonesia di Semarang)



SKRIPSI

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

Disusun Oleh:

Annisa
NIM. 12010117130090

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

SEMARANG

2021