

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN KARTUHALO MELALUI KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI  
(STUDI DI KOTA SEMARANG)**



**TESIS**

**Diajukan untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan program magister**

**Di Universitas Diponegoro**

**Fitria Nur 'Aini**

**14040119410014**

**Program Studi Ilmu Komunikasi**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro**

**2022**