

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN  
DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS  
KONSUMEN MELALUI KEPUASAN  
KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL  
INTERVENING**  
(Studi Pada Konsumen *Smartphone* Samsung di  
Semarang)



**SKRIPSI**

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

Disusun oleh:

**TOMMY YON PRAKOSO**  
**NIM. 12010118130340**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG  
2022**