

**PENGARUH KENYAMANAN LAYANAN, CITRA
MEREK, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

(Studi pada Pelanggan Kantor Pos Indonesia di Wilayah Semarang)



SKRIPSI

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

Disusun oleh :

DYAH KUSUMA AL AFSYAH

NIM 12010117120063

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2022