

**PENGARUH PEMULIHAN LAYANAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN  
KEPUASAN PELANGGAN, KEPERCAYAAN  
PELANGGAN DAN CITRA MEREK SEBAGAI  
VARIABEL INTERVENING  
(Studi pada Pelanggan Traveloka di Kota Semarang)**



**SKRIPSI**

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

Disusun oleh:

**AXEL PARMONANGAN  
NIM. 12010117140165**

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