

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS  
PELANGGAN  
(Studi pada Konsumen Yamaha Max Garage Kota  
Semarang)**



**SKRIPSI**

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

Disusun oleh :

**IRHAM FAZA GHIFARY  
NIM. 12010118130149**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG  
2023**