

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,  
*SERVICE RECOVERY* DAN PERSEPSI HARGA  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA  
PERUSAHAAN JASA *FREIGHT FORWARDING*  
PT. RHENUS LOGISTICS INDONESIA  
CABANG SEMARANG DENGAN KEPUASAN  
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL  
*INTERVENING***



**TESIS**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk  
memperoleh derajat sarjana S-2 Magister Manajemen  
Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro**

**Disusun oleh:**

**AHMAD NURSIDIK  
NIM. 12010121420168**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG  
2024**