

**PENGARUH *COMPLAINT HANDLING* DI
MEDIA SOSIAL DAN *BRAND IMAGE*
TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* DENGAN
KEPERCAYAAN TERHADAP MEREK
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Studi pada pelanggan GOJEK di Indonesia)**



SKRIPSI

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

Disusun oleh:

NADYA PUTRI NATASYA

NIM. 12010120120048

FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS

UNIVERSITAS DIPONEGORO

SEMARANG

2024