

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PENGALAMAN
PELANGGAN, DAN PENGALAMAN MEREK
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI
VARIABEL MEDIASI
(Studi pada Pengguna *E-Commerce* Tokopedia
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 :

**KHRISNA GALIH DHANISWARA
NIM. 12010120130311**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2024**