

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN  
CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN  
MELALUI KEPUASAN KONSUMEN  
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING  
(Studi Pada Konsumen 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:

**TALITHA AURELLIA ANDINI**

**NIM. 12010121140250**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG**

**2025**