

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN  
DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN DENGAN KEPUASAN  
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI  
(STUDI PADA PELANGGAN APLIKASI KLIK  
INDOMARET SEMARANG)**



**SKRIPSI**

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

Disusun oleh :

**VALENT LOANDREAN**  
**NIM. 12010121120062**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG  
2025**