

**PENGARUH *SERVICE RECOVERY* DAN  
*RELATIONAL SELLING* TERHADAP *TRUST*,  
*RELATIONSHIP QUALITY* DAN *CUSTOMER*  
*SATISFACTION* MENJADI MEDIASI**

(Studi pada Konsumen Brand Erigo di Semarang)

COVER



**SKRIPSI**

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

Disusun oleh:

**MUHAMMAD HILMY ALFANSYAH RAZAN**

**NIM. 12010121140344**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS DIPONEGORO**

**SEMARANG**

**2025**