

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN,  
NILAI PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN DENGAN KEPUASAN  
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL  
INTERVENING**

**(Studi pada Pengguna Layanan 3 Hutchison di  
Kota Semarang)**



**SKRIPSI**

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

Disusun oleh :

**WILLIAM ALPHY WESTIN CUMBARA  
NIM. 12010114120026**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG  
2019**