

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN,
KENYAMANAN LAYANAN DAN CITRA
MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
LAZADA.CO.ID
(Studi pada Mahasiswa Universitas Diponegoro)**



SKRIPSI

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

Disusun oleh :

KIRANA ANINDITA

NIM. 12010115130123

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