

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
KEPUASAN PELANGGAN DAN DAMPAKNYA  
TERHADAP MINAT BELI ULANG PADA SITUS  
TRAVELOKA**

(Studi pada konsumen Traveloka 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:

**IKKA SEPTYA NURAINI**

**NIM. 12010113120061**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS DIPONEGORO**

**SEMARANG**

**2017**