

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA  
PERUSAHAAN DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL BODY REPAIR  
MOBIL RAPI GLASS SEMARANG**



**SKRIPSI**

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

**Disusun oleh :**

**ERY WIDIONO  
NIM : C2A009237**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG  
2014**