

ANALISIS *CUSTOMER CONTACT* DAN *SERVICE GUARANTEE* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DENGAN *CUSTOMER VALUE* SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

Studi Kasus Pengguna Jasa Kereta Api Daerah Operasi 4 Semarang



SKRIPSI

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

Disusun oleh :

Fahmi Haikal Maladzi

NIM. 12010111130109

FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS

UNIVERSITAS DIPONEGORO

SEMARANG

2015