

**ANALISIS PENGARUH  
HARAPAN PELANGGAN, KUALITAS  
PRODUK, KEPUASAN PELANGGAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
INTERNET FLASH UNLIMITED di  
SEMARANG**



**SKRIPSI**

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

Disusun oleh :

**DINAR IKA PRATIWI**  
**NIM. C2A605035**

**FAKULTAS EKONOMI**  
**UNIVERSITAS DIPONEGORO**  
**SEMARANG**  
**2010**