

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS JASA DAN
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN PENGGUNA
TELKOM SPEEDY DI SEMARANG**



SKRIPSI

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

Disusun Oleh :

AULIA SIWI PUTRIANDARI

NIM. C2A007024

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2011