

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS  
PELAYANAN, KEPUASAN PELANGGAN, DAN  
NILAI PELANGGAN DALAM  
MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN  
JOGLOSEMAR BUS**

*(Studi Pada Wilayah Semarang Town Office)*



**SKRIPSI**

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

Disusun oleh :

**VINA AGUSTINA**

**NIM. C2A008252**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG  
2012**