

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN  
DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN UNTUK  
MENINGKATKAN LOYALITAS KONSUMEN  
INDOSAT**

**(Studi Pada Pelanggan Indosat di Wilayah Semarang)**



**SKRIPSI**

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

Disusun oleh:

**LINA PRAHASTUTI  
NIM. C2A607090**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG  
2011**