

**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**