

**ANALISIS PENGARUH *POST PURCHASE  
EXPERIENCE* TERHADAP *CUSTOMER  
SATISFACTION* DAN DAMPAK PADA NIAT  
MEMBELI KEMBALI PELANGGAN JNE**



**SKRIPSI**

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

Disusun Oleh :

**ZHAFIRA UTAMI MARHABAN**  
**NIM. 12010116140097**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS**  
**UNIVERSITAS DIPONEGORO**  
**SEMARANG**  
**2020**