

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN  
DAN KEPERCAYAAN TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN DENGAN  
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI  
VARIABEL MEDIATOR**

**(Studi pada Pengguna Jasa PT. Pos Indonesia di Semarang)**



**SKRIPSI**

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

Disusun Oleh:

**Annisa**

**NIM. 12010117130090**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG  
2021**