

**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN MELALUI KETERLIBATAN PELANGGAN DAN  
KETERIKATAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI  
(Studi pada Pengguna Ponsel Pintar Samsung di Jawa Tengah)**



**SKRIPSI**

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

**Disusun Oleh :**

**REZCKY DHEO P.**

**NIM. 12010117140163**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG**

**2020**