

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS HUBUNGAN  
RELASIONAL MELALUI KEPUASAN PELANGGAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
(STUDI PADA UD ZIDNY MOTOR )**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana  
Ekonomi Pada Fakultas ekonomi Program Studi Manajemen  
Universitas Islam Sultan Agung Semarang



Ahmad Muamil

NIM : 04.208.9724E

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG  
FAKULTAS EKONOMI  
SEMARANG  
2014**