

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *WORD OF MOUTH*
DAN KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN**

**(Studi Kasus Pada Pengguna Jasa Tiki di Wilayah cabang Duri
Kepa, Jakarta Barat)**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian

Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M)

Disusun Oleh :

NAMA : Dea Lupiana

NIM : 2014-11-186



Universitas
Esa Unggul

PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS ESA UNGGUL

JAKARTA

2017