



UNIVERSITAS ESA UNGGUL

**PENGARUH WOM (*WORD OF MOUTH*), CITRA MEREK,
HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN *HAND AND
BODY LOTION* ORIFLAME DI WILAYAH JAKARTA BARAT**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen (S.M)**

Di Susun Oleh :

INTAN MUTIARA LESTARI

2016-0101-278

PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS ESA UNGGUL

JAKARTA

2020