



UNIVERSITAS ESA UNGGUL

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
MELALUI MINAT BELI PADA PENGGUNA JASA JNE
DI CITRA RAYA**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Manajemen (S.M)**

Nama: Cicih Saputri Yuke

Nim: 20170101082

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ESA UNGGUL
2021**