



UNIVERSITAS ESA UNGGUL

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
WORD OF MOUTH DAN BRAND IMAGE TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN JNE
(STUDI PADA PELANGGAN JNE KEC.TANAH ABANG
JAKARTA PUSAT)**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen (SM)**

**NAMA : CHIESA ABI PUTRA MARDHANI
NIM : 20160101371**

**PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ESA UNGGUL
2021**