



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

LEMBAR PERSETUJUANSKRIPSI

Nama : Chiesa Abi Putra Mardhani
NIM : 2016-0101-371
Program Studi : S-1 Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, *Word Of Mouth* dan *Brand Image* terhadap Kepuasan Pelanggan JNE (Studi pada Pelanggan JNE Kec.Tanah Abang Jakarta Pusat)

Jakarta, 15 Februari 2021

Mengetahui,
Ketua Program Studi,

(Dr. Ir. Rojuaniah, MM)

Mengetahui,
Pembimbing,

(Prof. Dr. Benny Gunawan, M.Sc)