

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DAN DAMPAKNYA TERHADAP *WORD OF
MOUTH***

(Studi pada Pelanggan Bus Joglosemar di Yogyakarta Town Office)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan

Memperoleh gelar Sarjana (S1)



Disusun Oleh :

Septia Rizky Utami

NIM. 152130071

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
YOGYAKARTA**

2017