

**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**