

**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Experiential marketing* Terhadap
Kepuasan Pelanggan Serta Implikasinya Pada *Word of mouth* (WOM)**

(Studi pada Pelanggan CGV Hartono Mall Yogyakarta)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan

Memperoleh gelar sarjana (S1)



Disusun oleh :

Ganang Bagaskoro

152140011

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
YOGYAKARTA
2019**