

**PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
GRABFOOD DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI
VARIABEL *INTERVENING***

**(Survei pada pelanggan jasa penghantaran aplikasi *Grabfood*
Indonesia di Kota Magelang)**

SKRIPSI



HENDRI SAPUTRA
NIM. 141170255

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
YOGYAKARTA**

2021

**PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN *GRABFOOD*
DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL
*INTERVENING***

**(Survei pada pelanggan jasa penghantaran aplikasi *Grabfood*
Indonesia di Kota Magelang)**

SKRIPSI

Diajukan guna untuk memenuhi persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana
Ekonomi pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas
Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta



HENDRI SAPUTRA
NIM. 141170255

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” YOGYAKARTA**

2021

2021