

HALAMAN JUDUL

Pengaruh *Electronic Word of Mouth*, Kualitas Pelayanan, Citra Merek dan *Customer Experience* Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Secara Online Pada Pelanggan Ekspedisi SiCepat Ekspres di Kabupaten Sleman

SKRIPSI

Diajukan guna untuk memenuhi persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta



MUHAMMAD ARIQ HAKIM

141190070

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” YOGYAKARTA

2023