

PENGARUH ELEMEN – ELEMEN *WORD OF MOUTH* MARKETING
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN *SHUTTLE SERVICE* XTRANS
TRAYEK BANDUNG – JAKARTA

(Studi Kasus di Kota Bandung Tahun 2012)

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Bisnis
Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika

Disusun Oleh :

Ira Febrina

109400025



SEKOLAH MANAJEMEN TELEKOMUNIKASI DAN MEDIA

INSTITUT MANAJEMEN TELKOM

BANDUNG

2013