

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION*
SERTA DAMPAKNYA KEPADA PEMBENTUKAN *WORD OF MOUTH***

(Studi Kasus Layanan Jasa Penerbangan AirAsia di Indonesia Tahun 2013)

SKRIPSI

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

Disusun Oleh:

Tri Primariski Septiman

1201080109



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS TELKOM

BANDUNG

2014