

**SKRIPSI**

**PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN PADA  
LOYALITAS DAN *WORD OF MOUTH* MELALUI KEPUASAN  
PELANGGAN CENTRAL GARAGE KENDANGSARI  
SURABAYA**

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna  
memperoleh gelar Sarjana Manajemen Strata Satu

**Oleh:**

**NAMA : MICHAEL TANGGONO**

**NPM : 02011200062**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN  
SURABAYA  
2024**