

PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DAN *WORD OF MOUTH* APOTEK KIMIA FARMA YOGYAKARTA

**TESIS S-2
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**



**Diajukan oleh:
Tenti Herawati
13911111**

**PROGRAM PASCA SARJANA FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA
2019**

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION*
DAN *WORD OF MOUTH* APOTEK KIMIA FARMA YOGYAKARTA**

**TESIS S-2
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**



**Diajukan oleh:
Tenti Herawati
13911111**

**PROGRAM PASCA SARJANA FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA
2019**