

SKRIPSI

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL, PENANGANAN
KOMPLAIN, DAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DAN *WORD OF MOUTH*
DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI MEDIASI**

(Studi pada Nasabah PD BPR BKK Purwokerto KC Kemranjen)



Oleh :

PRADITA OKTAVIA SAKTININGTYAS

NIM : C1B014003

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS JENDERAL SOEDIRMAN
PURWOKERTO**

2018

SKRIPSI

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL, PENANGANAN
KOMPLAIN, DAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DAN *WORD OF MOUTH*
DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI MEDIASI**

(Studi pada Nasabah PD BPR BKK Purwokerto KC Kemranjen)

**“Disusun untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi
pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jenderal Soedirman”**

Oleh :

PRADITA OKTAVIA SAKTININGTYAS

NIM : C1B014003

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS JENDERAL SOEDIRMAN**

PURWOKERTO

2018