

**PENGARUH *WORD OF MOUTH*, LOKASI DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI SYAKIRA
FOTOKOPI LUMAJANG**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen



Oleh :

Muhammad Ainur Rofik

NIM 221124847

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS
WIDYA GAMA LUMAJANG**

2025