



UNIVERSITAS INTERNASIONAL
SEMEN INDONESIA

SKRIPSI – MG12SK46

**PENGARUH EMOSI NEGATIF LAHIR DAN BATIN TERHADAP
NEGATIF *WORD OF MOUTH* (NWOM) PADA KEGAGALAN
LAYANAN DENGAN NIAT BALAS DENDAM SEBAGAI VARIABEL
MEDIASI
(STUDI PADA PENGGUNA AGEN TRAVEL ONLINE TRAVELOKA)**

**Oleh:
WINDA RAHMA YULYANTINA
NIM: 1011910085**

**DOSEN PEMBIMBING
ADITYA NARENDRA WARDHANA, S.T., M.SM.**

**DEPARTEMEN MANAJEMEN
UNIVERSITAS INTERNASIONAL SEMEN INDONESIA
TAHUN 2023**