



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 PEMBIMBNG:  
ADITYA NARENDRA WARDHANA, S.T., M.SM.**

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