PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN UNTUK MENINGKATKAN *Word of Mouth* POSITIF PADA APLIKASI *New* PLN MOBILE STUDI PELANGGAN PT. PLN (PERSERO) UP3 SEMARANG

TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk
memperoleh derajat sarjana S-2 Magister Manajemen
Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro

Disusun oleh:

MOCH NURFITYANI
NIM. 12010120420117

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2022