

**PENGARUH *e-WOM* NEGATIF,  
KETIDAKPUASAN, DAN KEBUTUHAN  
MENCARI VARIASI TERHADAP  
PERPINDAHAN MEREK (STUDI PADA  
PENGGUNA MS GLOW DALAM *AUTOBASE*  
TWITTER @ohmybeautybank)**



**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat  
untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)  
pada Program Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis  
Universitas Diponegoro

Disusun oleh:

**ALIYYA MALIK FAJAR**

**NIM. 12010119130137**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG  
2024**