

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS  
LAYANAN DAN STRATEGI PROMOSI  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN YANG  
DIMEDIASI OLEH *WORD OF MOUTH* (WOM)  
(Studi Pada Konsumen Converse)**



**SKRIPSI**

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

Disusun Oleh:

**FAIZ DAFFA RAMADHANI**  
**NIM : 12010121140342**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG  
2025**