

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
NEGATIVE ELECTRONIC WORD OF MOUTH,
DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP
PERPINDAHAN MEREK
(Studi pada Pengguna IndiHome di Kota
Semarang)**



SKRIPSI

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

DISUSUN OLEH:

MUHAMMAD GHATAN JOHNATAN

12010121130160

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