

**ANALISIS PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*,
E-SATISFACTION, DAN *E-LOYALTY*
TERHADAP *E-WOM* PELANGGAN PLN ULP
KUDUS KOTA**



TESIS

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

Disusun oleh:

**ADIQ RIYAN KURNIAWAN
NIM. 12010123420164**

FEB UNDIP

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2025**