

**ANALISIS PENGARUH DISKUALITAS
PELAYANAN TERHADAP NEGATIF WOM
DENGAN KETIDAKPUASAN PASIEN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING**
(STUDI PADA PUSKESMAS NGESREP 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 :

DONNI RENALDY SURATMAN
NIM.12010110120023

FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2015