

**ANALISIS PENGARUH EFEKTIVITAS IKLAN DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP REPUTASI DAN  
KEPUASAN PELANGGAN SERTA DAMPAKNYA  
TERHADAP MINAT WOM**

**Studi Kasus pada Pelanggan Telepon Rumah PT Telkom Semarang**



**SKRIPSI**

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

Disusun Oleh :

**RIZKY BIONIE BELAMAPA  
12010111130142**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG  
2015**