

**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**