

**“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK,
KUALITAS PELAYANAN, DAN *CUSTOMER VALUE*
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN
DAMPAKNYA TERHADAP *POSITIVE WORD OF
MOUTH*”**

(Studi pada Pelanggan Telkom Speedy di Semarang)



SKRIPSI

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

Disusun oleh:

RR DEWI ASPRINA SARI

12010110130180

FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS

UNIVERSITAS DIPONEGORO

SEMARANG

2014