

**ANALISIS PENGARUH CITRA PRODUK DAN
KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DENGAN *WORD OF MOUTH* SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING PADA PRODUK
SMARTPHONE BLACKBERRY**

**(Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas Diponegoro)**



SKRIPSI

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

Disusun oleh :

**STEVIA RIZKY NOVITAYANTI
NIM. 12010110120089**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2014**