

**ANALISIS PENGARUH KEUNGGULAN PRODUK DAN
KUALITAS PELAYANAN PADA KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP MINAT MEREFERENSIKAN
(Studi Pada Pelanggan Listrik Pra Bayar PT. PLN (Persero)
APJ Semarang)**



SKRIPSI

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

Disusun oleh :

RATNA PUSPITA SARI

C2A008127

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2014