

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG  
MEMPENGARUHI *WORDS OF MOUTH* (WOM)  
(STUDI EMPIRIK PADA PELANGGAN KENTUCKY  
FRIED CHICKEN (KFC) DI SEMARANG)**



**TESIS**

**Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna  
Memperoleh derajat sarjana S-2 Magister Manajemen  
Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro**

**Oleh :**

**CINDY LESTARI KUSNAN  
NIM. C4A009095**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCA SARJANA  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG**

**2012**