

**ANALISIS PENGARUH FAKTOR-FAKTOR
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
WORDS OF MOUTH PADA PLASA TELKOM
PAHLAWAN SEMARANG**



TESIS

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

Oleh :

Andreas Hendra Prijatna, SE

NIM : 12010110400104

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2013**

PENGESAHAN TESIS