

**PENGARUH KEMUDAHAN PEMAKAIAN, PERSEPSI  
MANFAAT, KEMUDAHAN PEMBAYARAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM  
MENINGKATKAN MINAT *WORD OF MOUTH*  
Penelitian pada Pengguna Jasa Listrik Pintar di Jepara**



**TESIS**

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

Oleh:

**Dhian Romadona  
NIM. 12010112420137**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCA SARJANA  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG  
2015**