

**ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG
MEMPENGARUHI KEPUASAN SEHINGGA TERCIPTA
WORD OF MOUTH YANG POSITIF PADA
PELANGGAN SPEEDY DI SEMARANG**



Tesis

**Diajukan sebagai salah satu syarat
Untuk menyelesaikan Program Pasca Sarjana
Pada Program Megister Manajemen
Universitas Diponegoro**

**Disusun oleh :
RAHMATYA WIDYASWATI, SE
NIM: C4A008085**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2010**