

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG  
MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN  
SERTA PENGARUHNYA TERHADAP  
*WORD OF MOUTH (WOM)*  
(STUDI KASUS DI LPK KURNIA EXCELLENT COURSE DEMAK)**



**TESIS**

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

**Oleh:**

**RIZKY ERFANDY KURNIAWAN  
NIM. C4A007191**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCA SARJANA  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG  
2009**