

**PENGARUH *e-WOM* NEGATIF,
KETIDAKPUASAN, DAN KEBUTUHAN
MENCARI VARIASI TERHADAP
PERPINDAHAN MEREK (STUDI PADA
PENGGUNA MS GLOW DALAM *AUTOBASE*
TWITTER @ohmybeautybank)**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)
pada Program Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas Diponegoro

Disusun oleh:

ALIYYA MALIK FAJAR

NIM. 12010119130137

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2024**