

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN UNTUK
MENINGKATKAN *Word of Mouth* POSITIF
PADA APLIKASI *New* PLN MOBILE STUDI
PELANGGAN PT. PLN (PERSERO) UP3
SEMARANG**



TESIS

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk
memperoleh derajat sarjana S-2 Magister Manajemen
Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro**

Disusun oleh:

**MOCH NURFITYANI
NIM. 12010120420117**

FEB UNDIP
**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2022**