

**TUGAS AKHIR**

**PENGARUH SOSIAL, PERSONAL, PSIKOLOGI, DAN  
BUDAYA TERHADAP WORD-OF-MOUTH MELALUI  
KEPUTUSAN PEMBELIAN DAN KEPUASAN PADA BUTIK  
PAKAIAN BERMEREK DI SURABAYA**

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik  
guna memperoleh gelar Magister Manajemen Strata Dua

Oleh :  
**NAMA : IRVAN R SUSANTO**  
**NPM : 90120080002**



**MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN  
SURABAYA  
2010**