

**PENGARUH *MALFUNCTIONAL PRODUCT* TERHADAP
NEGATIVE WORD OF MOUTH MELALUI
RANGKAIAN EMOSI *NEGATIVE*
(Kasus pada Pengguna *Smartphone iPhone*)**

Oleh

Clara Zsaumi

223402356

NASKAH SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana pada
Program Studi Manajemen**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS SILIWANGI
TASIKMALAYA
2026**

**PENGARUH *MALFUNCTIONAL PRODUCT* TERHADAP
NEGATIVE WORD OF MOUTH MELALUI
RANGKAIAN EMOSI *NEGATIVE*
(Kasus pada Pengguna *Smartphone iPhone*)**

Oleh

Clara Zsaumi

NIM 223402356

Dibawah Bimbingan

Alfin Nur Fahmi Mufreni, S.E., M.T.

Andina Eka Mandasari., S.Si., M.M.

NASKAH SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana pada
Program Studi Manajemen**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS SILIWANGI
TASIKMALAYA
2026**