

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

Oleh

Clara Zsaumi

NIM 223402356

SKRIPSI

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

Tasikmalaya, 23 Juni 2026

Pembimbing I



Alfin Nur Fahmi Mufreni, S.E., M.T  
NIDN. 0415098202

Pembimbing II



Andina Eka Mandasari, S.Si., M.M.  
NIDN. 0010018404

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Apin Supriadi, S.E., M.Si., CRA.,  
CRP., CSBA  
NIDN. 0405047101

Ketua Jurusan Manajemen



R. Lucky Radi Rinandiyana, S.E., M.Si.  
NIDN. 0410047901