

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN INTI DAN KUALITAS
PELAYANAN PERIFERAL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
SERTA DAMPAKNYA TERHADAP MINAT *WORD OF MOUTH*
(Studi Pada Bengkel Body Repair Tri Tunggal di Kota Semarang)**



SKRIPSI

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

Disusun oleh:

Febry Ferial Rombe
C2A009271

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS UNIVERSITAS
DIPONEGORO SEMARANG
2015**