

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN INTI DAN KUALITAS
PELAYANAN PERIFERAL TERHADAP WORD OF MOUTH MELALUI
KEPUASAN PELANGGAN CATERING IDA, SEMARANG**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
Untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)
Pada Program Sarjana Reguler Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas Diponegoro

Disusun oleh :

ABI PRABOWO WIRATAMA

C2A009085

FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS

UNIVERSITAS DIPONEGORO

SEMARANG

2016