

**DRAFT SKRIPSI**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN  
TERHADAP TERCIPTANYA *WORD OF MOUTH* PADA RESTORAN UJE BP  
DI KOTA PADANG  
(Studi Kasus Restoran Uje BP)**

*Diajukan Oleh*

**Riffandy Pratama**

**BP 0810523144**



**JURUSAN MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ANDALAS  
PADANG  
2013**