



**ANALISA KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN SERTA IMPLIKASINYA PADA
LOYALITAS PELANGGAN
(PASIEN RAWAT JALAN DI RS PREMIER BINTARO)**

TESIS

OLEH:

ERNI ROSNAWATI RUSMANA

55116120091

MERCU BUANA

**PROGAM MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2020**



**ANALISA KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN SERTA IMPLIKASINYA PADA
LOYALITAS PELANGGAN
(PASIEN RAWAT JALAN DI RS PREMIER BINTARO)**

TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Pascasarjana
Program Studi Magister Manajemen

OLEH:

ERNI ROSNAWATI RUSMANA

55116120091

MERCU BUANA

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2020**