



Universitas  
**Esa Unggul**

**UNIVERSITAS ESA UNGGUL**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
LOYALITAS PASIEN DAN KEPUASAN PASIEN  
(KASUS DI INDONESIA)**

**TESIS**

**Henny Novriani Hassan**

**2014-01-045**

**FAKULTAS EKONOMI  
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
JAKARTA  
2017**

Universitas  
**Esa Unggul**



**UNIVERSITAS ESA UNGGUL**  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN RUMAH SAKIT TERHADAP**  
**LOYALITAS PASIEN DAN KEPUASAN PASIEN**  
**(KASUS DI INDONESIA)**

**TESIS**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar**  
**Magister Manajemen (MM)**

**Henny Novriani Hassan**  
**2014-01-045**

**FAKULTAS EKONOMI**  
**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN**  
**KONSENTRASI PEMASARAN**  
**JAKARTA**  
**2017**