



UNIVERSITAS ESA UNGGUL

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN DAPAT MENINGKATKAN *WORD OF MOUTH*
DI RUMAH SAKIT EMC SENTUL, INDONESIA**

TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Manajemen

**CAHYO KUSUMO WIJOYO
20180103163**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ESA UNGGUL
TAHUN 2020**