



UNIVERSITAS ESA UNGGUL

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK
RUMAH SAKIT TERHADAP LOYALITAS
DENGAN MEDIASI KEPUASAN PASIEN**

TESIS

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

**RINI BERLYANA PASARIBU
2013-01-27**

**FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
JAKARTA
SEPTEMBER 2015**