



Universitas  
**Esa Unggul**

**UNIVERSITAS ESA UNGGUL**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS  
DENGAN MEDIASI KEPUASAN PASIEN**

**(STUDI PADA RSUD BALARAJA)**

Tesis

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

Nama: Umie Kulsum

NIM: 2014-01-025

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**

**KONSENTRASI MANAJEMEN RUMAH SAKIT**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS ESA UNGGUL**

**JAKARTA**

**2017**