

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN
(Studi Pada Pasien Swasta Rawat Jalan Di Rumah Sakit PGI Cikini,
Jakarta Pusat)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar

Sarjana Manajemen (S.M)

NAMA : FEBRY RAKEAN

NIM : 2012 – 11 – 263



PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS ESA UNGGUL

JAKARTA

2018