

**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**