



UNIVERSITAS ESA UNGGUL
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : FEBRY RAKEAN
NIM : 2012 - 11 - 263
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (**Studi Pada Pasien Swasta Rawat
Jalan Di Rumah Sakit PGI Cikini, Jakarta Pusat**).

Jakarta, 27 Februari 2018

Mengetahui,

Ketua Program Studi

(Drs. Sugiyanto, MM)

Pembimbing

(Dr. Tantri Yanuar R.S, SE, MSM)