



**PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP *PATIENT SATISFACTION* DAN *PATIENT LOYALTY* DENGAN *PATIENT SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT KASIH HERLINA SORONG**

**TESIS**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk  
memperoleh gelar Magister Manajemen

**CRYCHENTIA BRIA SERAN**

**117222081**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN**

**PROGRAM PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS TARUMANAGARA**

**JAKARTA**

**2025**