

TESIS

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* PRE-EKSPERIMEN DAN
PASCA-EKSPERIMEN TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION*
DAN *CUSTOMER LOYALTY* PADA
AIC MEDICAL CLINIC**

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna
memperoleh gelar Magister Administrasi Rumah Sakit

Oleh:

NAMA : IRENE ANTONI

NPM : 01616200001



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI RUMAH SAKIT PROGRAM MAGISTER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
JAKARTA
2022**