

**TESIS**

**ANALISIS PENGARUH *BRAND IMAGE* DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DAN *CUSTOMER LOYALTY* DIMEDIASI OLEH *CUSTOMER TRUST* DAN *CUSTOMER SATISFACTION* PADA PASIEN RUMAH SAKIT SILOAM LIPPO VILLAGE**

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik  
guna memperoleh gelar Magister Manajemen

**Oleh:**

**NAMA : JANUAR KANTONI**

**NPM : 01619220010**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM MAGISTER  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN  
JAKARTA  
2023**