

TESIS

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *BRAND IMAGE* DAN
KOMUNIKASI TERHADAP KEPUASAN PASIEN DAN
DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS PASIEN
UROLOGI DI RS SILOAM MANADO**

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

Oleh:

NAMA : CHRISTOF TOREH
NPM : 01616200046



**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI RUMAH
SAKIT FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
JAKARTA
2024**