

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 Manajemen Strata Dua

Oleh:

**NAMA : CHRISTOF TOREH**  
**NPM : 01661200045**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN  
JAKARTA  
2024**