

**TESIS**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA  
MEREK X KLINIK PALEMBANG TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI  
VARIABEL MEDIATOR**

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

**Oleh:**

**Nama: Ilona Amanta**

**NPM: 01616220003**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI RUMAH SAKIT**

**FAKULTAS KEDOKTERAN**

**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN**

**JAKARTA**

**2024**