

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PERSEPSI NILAI,

KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN

(Studi terhadap Layanan Hemodialisa RSUD Tidar Kota Magelang)

SKRIPSI



Kezia Karunia Retno Pinasthi

NIM. 141190217

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

PROGRAM SARJANA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" YOGYAKARTA

2023

HALAMAN JUDUL

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PERSEPSI NILAI,
KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN**

(Studi terhadap Layanan Hemodialisa RSUD Tidar Kota Magelang)

Diajukan untuk memenuhi persyaratan mendapatkan gelar Sarjana Manajemen pada
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan

Nasional “Veteran” Yogyakarta



Kezia Karunia Retno Pinasthi

NIM. 141190217

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” YOGYAKARTA
2023**