

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *PERCEIVED VALUE*  
TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION*  
YANG DIMEDIASI OLEH *TRUST*  
(Studi pada Peserta PBP/Mandiri BPJS Kesehatan Cabang Yogyakarta)**

**SKRIPSI**



**JUSTIN RICKY MATHESA**

**NIM. 141200155**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
YOGYAKARTA**

**2024**

**HALAMAN JUDUL**

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *PERCEIVED VALUE*  
TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION*  
YANG DIMEDIASI OLEH *TRUST***

**(Studi pada Peserta PBP/Mandiri BPJS Kesehatan Cabang Yogyakarta)**

**SKRIPSI**

Diajukan guna untuk memenuhi persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana  
Manajemen pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta



**JUSTIN RICKY MATHESA**

**NIM. 141200155**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”**

**YOGYAKARTA**

**2024**