

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN
LOYALITAS PASIEN DI RUMAH SAKIT**

SKRIPSI
LITERATURE REVIEW



Oleh:

EFRAIM FREDERIK MALALUDUNG
NIM:201712014

**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN (STIKES)
YAYASAN RUMAH SAKIT Dr. SOETOMO
PRODI S1 ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
SURABAYA 2021**