

KARYA TULIS ILMIAH

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PASIEN DENGAN MEDIASI KEPUASAN DI RUMAH SAKIT**

(STUDI LITERATUR)



Oleh:

NAURATIKA MUMTAZ ZANNAH

NIM.201811029

**PRODI D3 REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN (STIKES)**

YAYASAN RS Dr. SOETOMO

SURABAYA

2021