

TESIS

**ANALISIS PENGARUH *PERCEIVED SERVICE QUALITY*
DAN *CORPORATE IMAGE* TERHADAP *CUSTOMER VALUE*
DI RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK SEKAR WANGI MAGETAN**



HEVI KURNIAWATI

**UNIVERSITAS AIRLANGGA
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
PROGRAM MAGISTER
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN
SURABAYA
2015**

TESIS

**ANALISIS PENGARUH *PERCEIVED SERVICE QUALITY*
DAN *CORPORATE IMAGE* TERHADAP *CUSTOMER VALUE*
DI RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK SEKAR WANGI MAGETAN**



**HEVI KURNIAWATI
NIM 101314453012**

**UNIVERSITAS AIRLANGGA
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
PROGRAM MAGISTER
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN
SURABAYA
2015**

**ANALISIS PENGARUH *SERVICE QUALITY PERSEPTION*
DAN *BRAND IMAGE* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION*
DI RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK SEKAR WANGI MAGETAN**

TESIS

**Untuk memperoleh gelar Magister Kesehatan
Minat Studi Administrasi Rumah Sakit
Program Studi Administrasi dan Kebijakan Kesehatan
Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Airlangga**

Oleh:

**HEVI KURNIAWATI
NIM 101314453012**

**UNIVERSITAS AIRLANGGA
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
PROGRAM MAGISTER
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN
SURABAYA
2015**