

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA
PENGGUNA JAMINAN SOSIAL BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL
(BPJS) KESEHATAN**

INSTITUT TEKNOLOGI INDONESIA



SKRIPSI

FIRMAN AGUNG SWARDHANA

1411800014

**MANAJEMEN
TANGERANG SELATAN**

2022

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL
MEDIASI PADA PENGGUNA JAMINAN SOSIAL BADAN PENYELENGGARA
JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN**

INSTITUT TEKNOLOGI INDONESIA



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Strata Satu (S-1)

FIRMAN AGUNG SWARDHANA

1411800014

MANAJEMEN

TANGERANG SELATAN

2022