

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA
MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA RUMAH SAKIT KELAS B DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi
Jenjang Pendidikan Strata I

Oleh:
JOHANES
NPM: 1441054



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS INTERNASIONAL BATAM
2018**