

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Klinik JB Medical Empata Bekasi Timur)



Oleh

Nama : Meiske Noviar

NIM: 201601019

PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEJEMEN
UNIVERSITAS PROF. DR. MOESTOPO (BERAGAMA)
JAKARTA 2021



UNIVERSITAS PROF. DR. MOESTOPO (BERAGAMA) PROGRAM PASCASARJANA

Program Studi Magister Manajemen
Program Studi Magister Ilmu Administrasi
Program Studi Magister Ilmu Komunikasi

Nomor : 006 - 01/DIR/PPS-UPDM/II/2019
Lampiran : -
Hal : **Bimbingan Tesis**

Jakarta, 06 Februari 2019
Yang terhormat
1. Prof. Dr. Thomas Suyatno
2. Dr. Franky, M.M.
Dosen PPS-UPDM (B)
di Jakarta

Berkenaan telah dipenuhi ketentuan dan persyaratan administrasi untuk penulisan tesis, dengan ini kami mohon kesediaan Saudara untuk dapat memberikan bimbingan tesis kepada:

Nama : Meiske Noviar
NIM : 201601019
Program Studi/Konsentrasi : Magister Manajemen/Manajemen Kewirausahaan
No HP (seluler)/Email : 08119801165/meiskenoviardrg@gmail.com
Judul Tesis (diusulkan) : Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan (Klinik JB Medical Empati Bekasi Timur).

Kami harapkan selesai dalam kurun waktu 6 bulan sejak surat ini dikeluarkan, untuk mengetahui pelaksanaan Bimbingan tesis dimaksud, kami mengharapkan agar perkembangan penulisan tesis dimaksud pada setiap bimbingan dapat diberi catatan-catatan pada "**Buku Bimbingan Tesis**" yang di pegang oleh Mahasiswa yang bersangkutan dan Mahasiswa tersebut wajib membawa "**Surat Bimbingan Tesis**" pada saat proses Bimbingan.

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.

Mengetahui,

Pt. Direktur PPS

Ketua Program Studi MM

Prof. Dr. Polman Raharjo, M.Si.

Dr. Ratayu, S.E., M.M.

PERSETUJUAN SEBAGAI PEMBIMBING TESIS

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : 1. Prof. Dr. Thomas Suyatno 2. Dr. Franky, M.M.

Menyatakan bersedia sebagai Pembimbing Tesis dari Mahasiswa :

Nama : Meiske Noviar
NIM : 201601019

Pembimbing I

Pembimbing II

Prof. Dr. Thomas Suyatno

Dr. Franky, M.M.

1. 1. Mengetahui, Mahasiswa, terdapat
Surat di bawah setiap bimbingan

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang
- B. Identifikasi Masalah
- C. Pembatasan Masalah
- D. Perumusan Masalah
- E. Tujuan Penelitian
- F. Manfaat Penelitian
- G. Sistematika Penulisan

BAB II PENELITIAN TERDAHULU, TEORETIK, KERANGKA, DAN HIPOTESIS

- A. Penelitian Terdahulu
- B. Kajian Teoretik
- C. Kerangka Penelitian
- D. Hipotesis

BAB III METODE PENELITIAN

- A. Tempat dan Waktu Penelitian
- B. Metode Penelitian
- C. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel Penelitian
- D. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel
- E. Teknik Pengumpulan Data
- F. Uji Intrumen Penelitian
- G. Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- A. Deskripsi Obyek Penelitian
- B. Hasil Penelitian
 - 1. Uji Validitas dan Reliabilitas
 - 2. Pengujian Persyaratan Analisis
 - 3. Analisis Deskripsi Data
 - 4. Deskripsi Statistik Variabel
 - 5. Pengujian Hipotesis Penelitian
- C. Pembahasan

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

- A. Kesimpulan
- B. Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN