

TESIS

**PENGARUH *RELIABILITY*, *RESPONSIVENESS*, DAN *EMPATHY*
TERHADAP LOYALITAS PASIEN BPJS RAWAT JALAN DI
RUMAH SAKIT UMUM KARTINI LAMPUNG TENGAH
MELALUI KEPUASAN PASIEN
SEBAGAI VARIABEL
MEDIASI**



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN
TEKNOLOGI
UNIVERSITAS JENDERAL SOEDIRMAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
2023**