

**ANALISIS PENGARUH RELIABILITAS LAYANAN  
DAN CUSTOMER VALUE TERHADAP  
WORD OF MOUTH**

Studi Kasus pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Ungaran



**TESIS**

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna  
memperoleh derajat sarjana S-2 Magister Manajemen  
Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro

Oleh:

**Shinta Kinasih, S.Psi**

NIM. C4A008262

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG  
2011**