

**ANALISIS PENGARUH LANGSUNG KUALITAS
PELAYANAN, PERSEPSI NILAI PELANGGAN
TERHADAP *WORD OF MOUTH* SERTA
PENGARUH TIDAK LANGSUNG DENGAN
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI
INTERVENING
(Studi Pada RS Marzuki Mahdi Bogor)**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)
pada Program Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas Diponegoro

Disusun oleh :

M. RIZKY PUTRA PERDANA
NIM. 12010111130135

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2015**