

**ANALISIS PENGARUH CORE SERVICE QUALITY
DAN PERIPHERAL SERVICE QUALITY TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DALAM
MENINGKATKAN MINAT MEREFERENSIKAN
(Studi pada Rumah Sakit (RS) Islam Sultan Agung Semarang)**



TESIS

**Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna
memperoleh derajat Sarjana S-2 Program studi
Magister Manajemen Universitas Diponegoro**

Disusun oleh :

Muhamad Murtadho
NIM. 12010110400141

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2013**