



**UNIVERSITAS ESA UNGGUL**

**PENGARUH KEMAMPUAN PELAYANAN DAN KOMITMEN  
KEPADA PASIEN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RADIOLOGI  
SILOAM HOSPITALS LIPPO CIKARANG**

**TAHUN 2016**

**TESIS**

**YOHANA ELISABETH LEIN**

**2014-01-078**

**FAKULTAS EKONOMI**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN**

**KONSENTRASI MANAJEMEN RUMAH SAKIT**

**JAKARTA**

**2016**