



Universitas
Esa Unggul

UNIVERSITAS ESA UNGGUL

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN
TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN
(STUDI PADA PASIEN KLINIK ARTHA GRAHA PEDULI 2018)**

Tesis

Nama: Sartika Harsa

NIM: 201501097

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
KONSENTRASI MANAJEMEN RUMAH SAKIT**

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS ESA UNGGUL

JAKARTA

2018



Universitas
Esa Unggul

UNIVERSITAS ESA UNGGUL

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN
TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN
(STUDI PADA PASIEN KLINIK ARTHA GRAHA PEDULI 2018)**

Tesis

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Manajemen (MM)**

Nama: Sartika Harsa

NIM: 201501097

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
KONSENTRASI MANAJEMEN RUMAH SAKIT
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ESA UNGGUL**

JAKARTA

2018

ii

Universitas Esa Unggul