



**UNIVERSITAS ESA UNGGUL**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SIKAP  
TENAGA KESEHATAN TERHADAP LOYALITAS  
PASIEN DENGAN INDIKATOR WAKTU TUNGGU  
RAWAT JALAN SEBAGAI VARIABEL  
INTERVENING DI RSUD BANTEN**

**TESIS**

**Nala Pebriani Raharja**

20160309064

**Tesis yang Ditulis untuk Memenuhi Sebagian  
Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Magister**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI RUMAH  
SAKIT FAKULTAS ILMU-ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS ESA UNGGUL JAKARTA  
2020**