



UNIVERSITAS ESA UNGGUL

**PENGARUH CITRA MEREK DAN PENANGANAN KELUHAN
TERHADAP NIAT KUNJUNGAN ULANG DENGAN
PENGALAMAN PASIEN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING**

(Studi empiris pada pasien Poli Paru RSUP Persahabatan)

TESIS

**DIMAS KUNCORO SAPUTRO
20200309202**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
FAKULTAS ILMU-ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS ESA UNGGUL JAKARTA
2024**