



**UNIVERSITAS ESA UNGGUL**

**PENGARUH PENGALAMAN PASIEN DAN *EXPERIENTIAL*  
*MARKETING* TERHADAP LOYALITAS PASIEN DENGAN  
KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA  
PASIEN RAWAT JALAN RS BHAKTI MULIA**

**TESIS**

**NOVIRA ANDRIANA AMRI  
20210309199**

Tesis yang Ditulis Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh  
Gelar Magister Administrasi Rumah Sakit

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