

**PENGARUH PERSEPSI PASIEN TENTANG  
KUALITAS PELAYANAN UGD  
RUMAH SAKIT SILOAM GLENEAGLES DI TANGERANG  
TERHADAP KEPUASAN PASIEN**

Tesis  
Untuk memenuhi sebagian  
Persyaratan dalam mencapai derajat Sarjana S-2

Program Studi  
Magister Manajemen (MM)



Diajukan oleh :

Nama : JOYCE LEMUEL NUGRAHA  
No. Induk : 2001 – 01 – 053

**PROGRAM PASCA SARJANA (S2)  
UNIVERSITAS INDONUSA ESA UNGGUL  
JAKARTA  
2003**