



**UNIVERSITAS ESA UNGGUL**

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PASIEN PENGGUNAN BPJS RAWAT  
JALAN DI RUMAH SAKIT BHAKTI MULIA**

**KARYA TULIS ILMIAH**

**NURSAMINA PULUNGAN  
20200306050**

**PROGRAM STUDI D III REKAM MEDIS & INFORMASI  
KESEHATAN FAKULTAS ILMU-ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS ESA UNGGUL JAKARTA**

**2023**