



Universitas  
**Esa Unggul**  
Powered by  
Arizona State University

**UNIVERSITAS ESA UNGGUL**

**PENGARUH DAN ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN PASIEN TRANSPLANTASI GINJAL DI  
INDONESIA DENGAN METODE *SERVICE QUALITY***

**SKRIPSI**

**NAMA : TONY RICHARD ALEXANDER SAMOSIR  
NIM : 20210201150**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS ESA UNGGUL  
TAHUN 2024**