

**TESIS**

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* HALODOC PADA  
KEPUASAN, KEPERCAYAAN, DAN RETENSI PELANGGAN  
DI JABODETABEK PADA ERA PANDEMIK COVID-19**

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik  
guna memperoleh gelar Magister Administrasi Rumah Sakit

**Oleh:**

**NAMA : CHRISTABELLA MONICA**

**NPM : 01616200015**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI RUMAH SAKIT PROGRAM MAGISTER  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN  
JAKARTA  
2022**