

TESIS

**ANTESEDEN DARI *PATIENT EXPERIENCE* DAN DAMPAKNYA
TERHADAP *CUSTOMER DELIGHT* SERTA *CUSTOMER INTENTION*
YANG DIMODERASI OLEH *AGREEABLENESS* DAN *OPENNESS*
(STUDI PADA PELAYANAN LABORATORIUM DIAGNOSTM)**

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

Oleh:

NAMA : PUSPA HARYANI WIDYOWATI
NPM : 01616210040



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