

TESIS

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* TERHADAP
CUSTOMER SATISFACTION DAN *CUSTOMER LOYALTY*
DI *TIRTA MEDICAL CENTRE***

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

Oleh:

**NAMA : MONIKA APRILYANTI
NPM : 01616210001**



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