

**TESIS**

**PENGARUH DARI *OUT-PATIENT MEDICAL CONSULTATION*  
*EXPERIENCE* PADA *OVERALL SATISFACTION ON MEDICAL*  
*CONSULTATION* SERTA DAMPAKNYA  
PADA *INTENTION TO RECOMMEND*  
(STUDI KASUS PADA KLINIK XYZ DI MANADO)**

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik  
guna memperoleh gelar Magister Manajemen

**Oleh:**

**NAMA : LYDIA PRISCILLIA POMANTOUW NAUER**  
**NPM 01661200004**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM MAGISTER  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN  
JAKARTA  
2023**