

**TESIS**

**ANTESEDEN DARI *OVERALL RATING OF HOSPITAL***

**TERHADAP *WILLINGNESS TO RECOMMEND* PADA RUMAH**

**SAKIT SWASTA DI JAKARTA PUSAT**

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik  
guna memperoleh gelar Magister Manajemen

**Oleh:**

**NAMA : REINETTE MEISKE EVE**

**NPM : 01661200077**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM MAGISTER**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN**  
**JAKARTA**  
**2024**