

**TESIS**

**ANTESENDEN KEPUASAN PASIEN DAN DAMPAKNYA  
TERHADAP WORD OF MOUTH DI SILOAM HOSPITALS  
MAKASSAR**

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

**Oleh:**

**NAMA : ELLEN**

**NPM : 01616210048**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI RUMAH SAKIT PROGRAM MAGISTER  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN  
JAKARTA  
2024**