

**TESIS**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,  
KEPERCAYAAN, DAN KEPUASAN TERHADAP NIAT  
BERKUNJUNG ULANG PASIEN POLIKLINIK  
RAWAT JALAN RUMAH SAKIT XYZ  
DI KOTA SURABAYA**

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

**Oleh:**

**NAMA : LISA GUNAWAN**

**NPM : 01615200003**



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