

TESIS

**ANTESEDEN DARI *PATIENT SATISFACTION* SERTA
DAMPAKNYA TERHADAP *PATIENT LOYALTY* DENGAN
SWITCHING COST DAN *LOCATION* SEBAGAI FAKTOR
MODERASI (STUDI PADA PELAYANAN LABORATORIUM DI
KLINIK SWASTA XYZ)**

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

Oleh:

NAMA : VICTORINE LEVANA P.

NPM : 01616200063



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