

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)**