

TESIS

**PENGARUH DIMENSI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* DAN
DIMENSI *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*
TERHADAP KEPUASAN DAN NIAT PERILAKU PASIEN DI
RUMAH SAKIT SWASTA DI INDONESIA**

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

Oleh:

NAMA : VALENCIA HADINATA

NPM : 01616220044



**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
JAKARTA
2023**