

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**