

**TESIS**

**PENGARUH SIKAP PERAWAT, SINGKATNYA WAKTU  
TUNGGU, KEMAMPUAN KOMUNIKASI DAN AMBIENCE  
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RS XYZ**

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Magister  
Manajemen

**Oleh:**

**NAMA : FLORENCIA ADELINÉ**

**NPM 01661220060**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM MAGISTER**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN**

**JAKARTA**

**2024**