

**TESIS**

**PENGARUH *PATIENT EXPERIENCE* PADA *PATIENT  
LOYALTY* DENGAN DIMEDIASI *OUTCOME QUALITY* SERTA  
*TRUSTWORTHINESS***

**(STUDI PADA KLINIK SWASTA XYZ DI BATAM)**

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik  
guna memperoleh gelar Magister Manajemen

Oleh :

**NAMA : DODDY RENALDO**  
**NPM : 01661220004**



**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN  
JAKARTA  
2024**