

**TESIS**

**PENGARUH *SHORT WAITING TIME*, *INTERPERSONAL COMMUNICATION*,  
*ENVIRONMENT*, DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP TINGKAT  
KEPUASAN PASIEN DI POLI GIGI RSUD KANJURUHAN,  
KABUPATEN MALANG, JAWA TIMUR**

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik  
guna memperoleh gelar Magister Manajemen

**Oleh:**

**NAMA : DELLAURA MERCIA VICTREZA**

**NPM : 01661210006**



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