

**TESIS**

**ANALISIS PENGARUH *OVERALL SERVICE QUALITY* PADA  
*INTENTION TO RECOMMEND* DENGAN MEDIASI *PATIENT*  
*SATISFACTION* DAN MODERASI *CLINIC IMAGE*  
(STUDI PADA KLINIK Z GLOW®)**

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar

Magister Administrasi Rumah Sakit

**Oleh:**

**NAMA : Milka Anisya Norasiya**

**NPM : 01615220045**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI RUMAH SAKIT PROGRAM  
MAGISTER FAKULTAS KEDOKTERAN  
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN  
JAKARTA  
2024**