

**THESIS**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PENGALAMAN PASIEN  
TERHADAP *WORD OF MOUTH* DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PASIEN  
DI RUANG RAWAT INAP RSUD TOBELO HALMAHERA UTARA**

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik  
guna memperoleh gelar Magister Administrasi Rumah Sakit

**Oleh:**

**NAMA : Edmont Hododjojo**

**NPM : 01616230033**



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