

# TESIS

**ANALISIS PENGARUH *TECHNICAL QUALITY, PROCEDURAL QUALITY, INFRASTRUCTURAL QUALITY, INTERACTIONAL QUALITY, PERSONNEL QUALITY, DAN SOCIAL SUPPORT QUALITY* TERHADAP *PATIENT SATISFACTION* DAN *BEHAVIORAL INTENTION* PASIEN RAWAT INAP PADA RUMAH SAKIT MAYAPADA DI SURABAYA**

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik  
guna memperoleh gelar Magister Manajemen

Oleh:

**NAMA : HARRY PURNOMO SALIM**

**NPM : 02619230047**



**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN  
SURABAYA  
TAHUN 2025**