

**TESIS**

**ANTESEDEN DAN KONSEKUENSI DARI KEPUASAN  
PASIEN RAWAT JALAN DI INSTALASI FARMASI RS XYZ**

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik  
guna memperoleh gelar Magister Manajemen

**Oleh:**

**NAMA : ANGGITA PETRARENI**

**NPM : 01661200058**



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