

TESIS

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI *PATIENT*
DISSATISFACTION DENGAN MODERASI *SEVERITY*, DAN
KAITANNYA DENGAN *HEALTHCARE SERVICE RECOVERY*
SERTA DAMPAKNYA PADA *PATIENT CENTRICITY* (STUDI
PADA RUMAH SAKIT UMUM DI JAWA TIMUR)**

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik
guna memperoleh gelar Magister Manajemen

Oleh:

NAMA : ANITA SEVIRA SANTOSO

NPM : 01661230067



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