

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 Administrasi Rumah Sakit

Oleh:

NAMA : ANITA SEVIRA SANTOSO

NPM : 01616230070



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI RUMAH SAKIT PROGRAM MAGISTER
FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
JAKARTA
2025**