



PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS TARUMANAGARA

## PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Crychentia Bria Seran  
NIM : 117.22.2081  
Program Studi : Magister Manajemen  
Judul Tugas Akhir : Pengaruh *Service Quality* Terhadap *Patient Satisfaction* Dan *Patient Loyalty* Dengan *Patient Satisfaction* Sebagai Variabel Mediasi Pada Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Kasih Herlina Sorong.  
Title : The Effect Of Service Quality On Patient Satisfaction And Loyalty With Patient Satisfaction As A Mediating Variable Among Outpatients At Kasih Herlina Hospital Sorong

Tugas Akhir ini telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Tarumanagara pada tanggal : 3 Juni 2025

Tim Penguji :

1. Ketua : Dr. Keni, MM
2. Anggota dan Pembimbing : Ir. Moh. Agung Saryatmo, ST, MM, MT, PhD.
3. Anggota : Dr. Cokki, MM

Yang bersangkutan dinyatakan : **LULUS**

Pembimbing

Ir. Moh. Agung Saryatmo,

ST,MM,MT,PhD. Jakarta, 30 Juni 2025

Ketua Program Studi

Dr. Keni, SE, MM