



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN INOVASI LAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PASIEN TZU CHI HOSPITAL:
KEPUASAN PASIEN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Magister Manajemen

ARON ARNALDO

117222014

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS TARUMANAGARA

JAKARTA

2024