



**PENGARUH *HOSPITAL IMAGE*, *PERCEIVED MEDICAL QUALITY*,  
*WORD OF MOUTH* TERHADAP INTENSI BERKUNJUNG  
KEMBALI PADA POLI PENYAKIT DALAM RSUD CIAWI**

**TESIS**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh  
gelar Magister Manajemen

**NATHANAEL RYAN HANSEL WIJAYA**

**117.23.1061**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN**

**PROGRAM PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS TARUMANAGARA**

**JAKARTA**

**2025**