



**“Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Waktu Tunggu terhadap
Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pasien pada Pasien Rawat Jalan di Klinik
Utama Monalisa”**

TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Manajemen

**Arvin Sudibyo
117231076**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TARUMANAGARA
JAKARTA
2025**