



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN WAKTU TUNGGU
TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN PASIEN BPJS
KESEHATAN DI RUMAH SAKIT TIPE B DI JAKARTA UTARA**

TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Magister Manajemen

Jadee Amartya Putri Wiranata

117231078

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS TARUMANAGARA

JAKARTA

2025