



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *WORD OF MOUTH*, DAN
WAKTU TUNGGU TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT
JALAN DI RUMAH SAKIT SWASTA TIPE B DI JAKARTA
SELATAN**

TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Magister Manajemen

**James Putra Wiranata
117231079**

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