

**STUDI MENGENAI**  
***CUSTOMER BONDING* PADA PELAYANAN**  
**JASA RUMAH SAKIT DI INSTALASI RAWAT**  
**JALAN SPESIALIS PAVILIUN GARUDA**  
**RS. DR. KARIADI SEMARANG**



**TESIS**

**Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna  
memperoleh derajat sarjana S-2 Magister Manajemen  
Program Studi Manajemen Universitas Diponegoro Semarang**

**Oleh :**  
**GAYATRI PUJI LESTARI**  
**NIM.C4A009112**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN**  
**PROGRAM PASCA SARJANA**  
**UNIVERSITAS DIPONEGORO**  
**SEMARANG**  
**2012**