

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN
DAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP
*WORDS OF MOUTH***

Studi pada Pasien Rawat Jalan RS. Bhakti Wira Tamtama Semarang



TESIS

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

Oleh:

INDAH SETYAWATI, SKM

C4A007067

Angkatan XXX

Kelas Akhir Pekan

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2009**