

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP  
KEPUASAN DAN *WORD OF MOUTH*  
(STUDI PADA PASIEN PENGGUNA KARTU JAMINAN KESEHATAN  
NASIONAL DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA POLDA DIY)**

**TESIS**



**ENY PURBANDARI**  
**NIM. 241130009**

**PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
YOGYAKARTA**

**2016**