



**TESIS**

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN DAN  
WAKTU TUNGGU TERHADAP KEPUASAN PASIEN  
BPJS DI POLIKLINIK GIGI BEDAH MULUT  
RS YARSI**

**SANNY SUKENTRO**

**2402023014**

**PROGRAM STUDI MAGISTER  
ADMINISTRASI RUMAH SAKIT  
SEKOLAH PASCASARJANA  
UNIVERSITAS YARSI  
JAKARTA  
2025**



**TESIS**

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN DAN  
WAKTU TUNGGU TERHADAP KEPUASAN PASIEN  
BPJS DI POLIKLINIK GIGI BEDAH MULUT  
RS YARSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Magister  
Administrasi Rumah Sakit

**SANNY SUKENTRO**

**2402023014**

**PROGRAM STUDI MAGISTER  
ADMINISTRASI RUMAH SAKIT  
SEKOLAH PASCASARJANA  
UNIVERSITAS YARSI  
JAKARTA  
2025**