**ANALISIS IMPLEMENTASI LAYANAN PENGADUAN DALAM RANGKA MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN BPJS DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH**

**AL IHSAN PROVINSI JAWA BARAT**

**TESIS**

Untuk memenuhi salah satu syarat Guna Memperoleh Gelar Magister Manajemen

Pada Program Studi Magister Manajemen Administrasi Rumah Sakit

**OLEH:**

**HARTATI**

**NRM: 158020038**



**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN**

**PROGRAM PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS PASUNDAN**

**2017**