

**TESIS**

**ANALISIS HARAPAN DAN KEPUASAN PELAYANAN  
PADA RUANGAN VIP RUMAH SAKIT**

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan  
Memperoleh Gelar Magister Manajemen Rumah Sakit  
Program Studi S-2 PascaSarjana



Disusunoleh

Nama : Wilfrid Marselus Sonlai

NIM : 20151030119

**PROGRAM STUDI S - 2 MAGISTER MANAJEMEN  
RUMAH SAKIT  
FAKULTAS PASCA SARJANA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2017**