

**PENINGKATAN DAN PENGEMBANGAN KUALITAS LAYANAN
RUMAH SAKIT MELALUI INTEGRASI *SERVQUAL*, KANO, DAN
ITERASI DUA *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD)**

TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen
dari Program Studi Magister Manajemen

Disusun Oleh:
GHINA RAFIDAH
2401221057



**Universitas
Telkom**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TELKOM
BANDUNG
2024**