

**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**