

**PENGARUH *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*  
(*OCB*) DAN PELAYANAN PRIMA TERHADAP  
KEPUASAN PASIEN  
(STUDI KASUS PADA PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH  
SAKIT MUHAMMADIYAH BANDUNG)**

**TESIS**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Magister Manajemen Rumah Sakit  
Pada Program Studi Magister Manajemen  
Konsentrasi Manajemen Rumah Sakit

Oleh  
**Agung Firmansyah**  
NPM : 20090314004



**PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS ISLAM BANDUNG  
BANDUNG  
2016**