

**MANAJEMEN KOMPLAEN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN  
PASIEH DALAM LAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT**

**SKRIPSI**



**Oleh :**

**MITHA MELINDA SUMARNO**  
**NIM : 201612024**

**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN (STIKES)  
YAYASAN RUMAH SAKIT Dr. SOETOMO  
PRODI S1 ADMINISTRASI RUMAH SAKIT  
SURABAYA  
2020**