

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan segala nikmat dan karunia Nya, sehingga penulisan tesis ini dapat selesai tepat waktu. Judul tesis ini adalah Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Dan Implikasinya Terhadap Kesiediaan Pasien Untuk Minat Penggunaan Kembali Dan Merekomendasikan Jasa RS Siloam Asri, yang ditujukan sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar Magister Administrasi Rumah Sakit.

Selama proses penyusunan tesis ini, penulis telah banyak mendapatkan bimbingan, dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Maka dalam kesempatan ini, perkenankan penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Arief Kusuma AP, MBA, selaku Rektor Universitas Esa Unggul atas segala fasilitas dan pelayanan selama masa perkuliahan.
2. Ibu Dr. Rokiah Kusumapradja, MARS, MHA, selaku Ketua Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit Universitas Esa Unggul Jakarta. atas bimbingan dan arahan sejak mulai perkuliahan hingga penulisan tesis ini.
3. Bapak Dr. MF. Arrozi Adhikara, Akt, Msi, CA, selaku dosen dan pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu dan pikiran, yang

- selalu sabar membimbing, memberi masukan dan mengarahkan penulis dalam penyusunan tesis ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan berbagai materi kuliah.
  5. Suamiku tercinta Rachmat K, anak-anakku tersayang Alya Nurul Rahmayani dan Nabila Nur Fauziyah, terima kasih atas dorongan, semangat, doa, kesabaran serta semua pengorbanan besar yang telah diberikan kepada penulis selama mengikuti proses perkuliahan hingga selesai.
  6. Bapak dan Ibuku tercinta, yang telah memberikan dukungan, kasih sayang dan doa kepada penulis selama ini.
  7. Direktur dan General Manager RS Siloam Asri beserta staf yang telah banyak membantu penulis selama masa perkuliahan hingga penyusunan tesis ini.
  8. Seluruh staf sekretariat program Magister Administrasi Rumah Sakit Universitas Esa Unggul yang telah memberikan pelayanan administrasi kepada penulis, selama mengikuti pendidikan.
  9. Teman-teman seperjuangan MARS Angkatan 1 yang telah banyak membantu sejak perkuliahan dalam suka dan duka.
  10. Seluruh responden yang telah bersedia berpartisipasi dalam proses penyusunan tesis ini

Terima kasih juga penulis ucapkan kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu. Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu dengan segala kerendahan hati, penulis menerima kritik dan saran untuk perbaikan. Semoga tesis ini bermanfaat walaupun dengan segala keterbatasannya.

Jakarta, Januari 2018

Penulis

**Indriyani Wahyu P**