

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa. atas berkat dan karuniaNya, penulis dapat menyelesaikan tesis penulis yang berjudul **“Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien di Klinik Hemodialisa Muslimat NU Cipta Husada”** dengan lancar. Penelitian ini dilatarbelakangi dikarenakan peneliti ingin mengetahui pengaruh kompetensi Sumber Daya Manusia terhadap kualitas pelayanan serta kepuasan pasien. Komponen kompetensi sendiri merupakan kunci dalam manajemen yang memainkan peran penting dan strategis dalam meningkatkan prestasi kerja pegawai. Selain itu pula, penelitian ini dilakukan dikarenakan merupakan keingintahuan dari peneliti apakah yang menjadi faktor loyalitas pasien-pasien dari klinik tersebut sedangkan banyak sekali fasilitas cuci darah di Jakarta yang juga menawarkan fasilitas yang sama. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh positif antara kompetensi Sumber Daya Manusia terhadap kualitas pelayanan, adanya pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, namun tidak terdapat pengaruh positif kompetensi Sumber Daya Manusia terhadap kepuasan, serta pasien di klinik HD Muslimat NU Cipta Husada tidak merasakan secara langsung kepuasan pasien melalui kompetensi Sumber Daya Manusia. Kompetensi Sumber Daya Manusia

mempengaruhi terlebih dahulu kualitas pelayanan baru mempengaruhi kepuasan pasien.

Adapun penyusunan tesis ini dalam rangka memenuhi persyaratan akhir dalam memperoleh gelar Magister dari Program Pascasarjana Universitas Esa Unggul Jakarta.

Penulis menyadari bahwa penulisan tesis ini dapat terselesaikan atas bantuan berbagai pihak. Terutama penulis menyampaikan penghargaan setinggi-tingginya kepada Dr. Rina Anindita, SE., MM, selaku dosen pembimbing penulis.

Pada kesempatan ini pula penulis sampaikan terima kasih kepada:

1. DR. Ir. Arief Kusuma AP, MBA , selaku Rektor Universitas Esa Unggul Jakarta atas segala fasilitas dan pelayanan selama perkuliahan.
2. Dr. Rokiah Kusumapradja, MHA, selaku Kepala Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit Universitas Esa Unggul Jakarta. Terima kasih atas bimbingan dan semangat yang telah diberikan secara khususnya kepada penulis sehingga menjadi penyemangat bagi penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
3. Dr. MF. Arrozi, AK., M.Si.,CA, selaku dosen penguji penulis. Terima kasih atas masukan-masukan yang telah diberikan sehingga menjadikan tesis ini menjadi semakin baik.

4. Seluruh dosen-dosen yang sudah mengajar penulis dari semester 1 hingga semester 4, yang tidak dapat disebutkan satu per satu. Terima kasih atas ilmu yang telah diberikan sebagai bekal untuk penulis di masa yang akan datang.
5. Bapak Ir. Andreas Japar, selaku pimpinan di PT. Masa Cipta Husada tempat penulis bekerja yang telah memberikan semangat selama kuliah S2 ini dan ijinnya sehingga penulis diberikan waktu untuk berkuliah selama 2 tahun terakhir ini.
6. Bapak Ir. Agus Hendrosusanto, selaku pimpinan di PT. Masa Cipta Husada tempat penulis bekerja yang telah memberikan ijin untuk mengambil S2 dan semangatnya kepada penulis, sehingga penulis bisa menyelesaikan program S2 ini.
7. Petrick Rosevelt Girsang, suami tercinta, yang sudah mendukung baik materil maupun imateril selama penulis mengambil program S2 ini.
8. Jeremia Eugenio Girsang dan Jonathan Marcelo Girsang, kedua anak terkasih, yang juga sudah mendukung sehingga penulis bisa mampu menyelesaikan program S2 ini. Terima kasih sudah menjadi anak-anak yang manis selama ini.
9. Kedua orang tua terkasih Benny Haryanto dan Evie Tarupay serta mertua terkasih Edyn Girsang dan Netty Herawaty, yang selalu ada mendukung

hingga penulis dapat menyelesaikan studi. Terima kasih atas bantuannya terutama dalam menjaga cucu.

10. Teman-teman sejawat dr. Irma Panjaitan, dr. Novra, dr. Tresni. Terima kasih atas semangat dan dukungannya.

11. Semua karyawan di klinik Hemodialisa Muslimat NU Cipta Husada, semua pasien yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu, yang sudah ikut membantu penelitian ini. Terima kasih atas semangat dan bantuannya.

12. Teman-teman seperjuangan di MARS angkatan pertama atas kenangan yang telah diberikan dalam suka maupun duka.

Demikian apa yang dapat penulis sampaikan. Semoga tesis ini dapat bermanfaat untuk penulis sendiri khususnya dan kepada semua yang membaca tesis ini pada umumnya. Serta dapat menjadi bahan untuk mengetahui pengaruh kompetensi Sumber Daya Manusia terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, Penulis juga menyadari masih banyak sekali kekurangan di dalam tesis ini, sehingga penulis secara terbuka menerima segala kritik dan saran positif dari pembaca terhadap tesis penulis ini.

Jakarta, Januari 2018

Febriani K. H.