

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah yang Maha Kuasa, atas rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis dengan judul **Analisis Pengaruh Stigmatisasi Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien Dimoderasi Kualitas Pelayanan di Pelayanan Rawat Inap Umum RS Kusta Dr. Sitanala Tangerang**. Adapun masalah penelitian yang diajukan adalah apakah stigmatisasi pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien; apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien; dan apakah variabel kualitas pelayanan memoderasi pengaruh stigmatisasi pelayanan terhadap loyalitas pasien. Penelitian menunjukkan stigmatisasi pelayanan berpengaruh signifikan negatif terhadap loyalitas pasien; kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien; kualitas pelayanan mampu memoderasi pengaruh stigmatisasi pelayanan terhadap loyalitas pasien.

Penulisan tesis ini disusun guna memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan Program Pasca Sarjana Magister Administrasi Rumah Sakit dan memperoleh gelar Magister di Universitas Esa Unggul. Laporan Tesis ini dapat selesai berkat bantuan dan kerja sama dari berbagai pihak, sehingga dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Ir. Arief Kusuma, A.P., MBA selaku Rektor Universitas Esa Unggul
2. Dr. Rokiah Kusumapradja, MHA selaku Ketua Prodi Administrasi Rumah Sakit (S2) Universitas Esa Unggul dan Penguji Tesis.
3. Dr. Ali Muchtar, Sp.PK, MARS sebagai Direktur Utama RS Kusta Dr. Sitanala Tangerang
4. DR. dr. Supriyantoro, Sp.P., MARS selaku Pembimbing yang dengan sabar dan tulus telah membimbing, mengarahkan serta mendorong penulis sehingga tesis ini dapat tersusun.
5. DR. MF. Arrozi Adhikara, SE, Akt, S1.CA, selaku Penguji Tesis.
6. Keluarga tercinta yang selalu memberi kasih sayang dan dukungan yang tidak ternilai harganya.
7. Semua pihak yang telah memberikan bantuannya dalam penyusunan tesis ini dari awal hingga akhir.

Tak ada gading yang tak retak. Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan sehingga diperlukan saran, masukan dan kritik yang sifatnya membangun demi perbaikan selanjutnya. Akhir kata, penulis berharap agar tesis ini dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu dan menjadi masukan bagi institusi terkait, semua pembaca serta penulis khususnya.

Jakarta, Januari 2018

Penulis