

## PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas kasih karunia-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul "PENGARUH PERSEPSI PASIEN TENTANG KUALITAS PELAYANAN UGD RUMAH SAKIT SILOAM GLENEAGLES DI TANGERANG TERHADAP KEPUASAN PASIEN".

Adapun maksud dan tujuan penyusunan Tesis ini adalah sebagai salah satu persyaratan akhir untuk mencapai gelar Sarjana Magister Manajemen Universitas Indonusa Esa Unggul, Jakarta.

Dalam penyusunan Tesis ini, Penulis telah banyak mendapatkan dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, untuk itulah pada kesempatan ini Penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Alirahman, MSc, selaku Direktur Pasca Sarjana Universitas Indonusa Esa Unggul, Jakarta.
2. Bapak Dr. Ir. John E. H. J. FoEh, selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak merelakan waktunya untuk memberikan bimbingan, bantuan, dukungan serta sumbangan pemikiran sehingga Penulis dapat menyelesaikan Tesis ini.
3. Para Dosen serta Karyawan Program Pasca Sarjana Universitas Indonusa Esa Unggul.
4. Dr. Grace Frelita, MM., selaku Direktur Rumah Sakit Siloam Gleneagles dan Staf yang telah memberikan kesempatan dan dukungan dalam melakukan penelitian di Rumah Sakit Siloam Gleneagles.
5. Yang tercinta Ibunda dan Keluarga yang telah banyak memberikan dukungan, semangat dan doa sehingga Penulis dapat menyelesaikan Tesis ini.
6. Rekan-rekan yang telah memberikan bantuan dan saran-saran serta kerjasama yang baik selama dalam pendidikan.

Penulis menyadari bahwa Tesis ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu Penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca dan semoga Tesis ini dapat berguna bagi pihak yang memerlukannya.

Universitas  
**Esa Unggul**

Jakarta, September 2003

Penulis

Universitas  
**Esa Unggul**

Universitas  
**Esa Unggul**