



**ANALISA PENGARUH WAKTU TUNGGU PELAYANAN  
OBAT (*RESPONSIVENESS*) TERHADAP KEPUASAN DAN  
LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT  
SILOAM KEBON JERUK TAHUN 2018**

**Tesis**

**Fransisca Stefanie**

**2015-01-068**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**

**JAKARTA**

**2018**



**UNIVERSITAS ESA UNGGUL**

**ANALISA PENGARUH WAKTU TUNGGU PELAYANAN  
OBAT (*RESPONSIVENESS*) TERHADAP KEPUASAN DAN  
LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT  
SILOAM KEBON JERUK TAHUN 2018**

**Tesis**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister  
Manajemen (MM)**

**Fransisca Stefanie**

**2015-01-068**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**

**JAKARTA**

**2018**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmat-Nya, kami dapat Analisa Pengaruh Waktu Tunggu Pelayanan Obat (*Responsiveness*) Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Siloam Kebon Jeruk Tahun 2018” ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Manajemen pada Fakultas Ekonomi UNIVERSITAS ESA UNGGUL.

Kami menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan tugas akhir tesis ini, kami tidak dapat melakukannya dengan baik. Kami mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Ir. Arief Kusuma Among Praja, MBA selaku Rektor Universitas Esa Unggul.
2. Dr. Tantri Yanuar R. Syah SE, MSM selaku ketua proram studi Magister Manajemen di Universitas Esa Unggul.
3. Dr. dr. Ratna Indrawati L. M.Kes., selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan kami dalam penyusunan tugas akhir tesis ini.
4. Orang tua dan keluarga kami tercinta yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral untuk menyelesaikan tugas akhir tesis.
5. Sahabat kami yang telah banyak membantu kami dalam menyelesaikan tugas akhir tesis.

6. Seluruh rekan Magister Manajemen angkatan 56 yang telah banyak membantu dan memberikan semangat selama ini kepada kami untuk menyelesaikan tugas akhir tesis.

Akhir kata, kami memohon kiranya Tuhan Yang Maha Esa membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu dan mendukung penulisan tugas akhir perencanaan bisnis ini.

Jakarta, September 2018

Penulis