

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yesus Kristus atas anugerah, berkat dan kebaikanNya sehingga penulisan tesis ini dapat diselesaikan. Judul tesis ini adalah “CORRESPONDENCE ANALYSIS PERSEPSI PASIEN dan MANAJEMEN TERHADAP KUALITAS JASA PELAYANAN SILOAM HOSPITAL KEBON JERUK”. Penulisan tesis ini untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam mencapai derajat Sarjana Strata 2 pada Program Studi Magister Manajemen (MM) di Universitas Indonusa Esa Unggul. Keberhasilan penulis untuk menyelesaikan tesis ini tidak terlepas dari bantuan pihak-pihak yang sudah memberikan dukungan dan bimbingan selama ini.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak **Ir. Alirahman, M.Sc., Ph.D.** selaku Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Indonusa Esa Unggul, Jakarta, atas arahan dan dukungan semangat selama proses pembuatan tesis ini.
2. Bapak **Prof. Dr. Tumari Jatileksono** selaku dosen pembimbing tesis, atas ide, waktu yang diberikan, kesabaran dan dorongan semangat dalam memberikan tenaga dan pikiran yang luar biasa sehingga memotivasi penulis untuk dapat menyelesaikan tesis ini.
3. Para dosen Pasca Sarjana MM di Universitas Indonusa Esa Unggul, Jakarta, yang telah mengajar di kelas penulis.
4. Pimpinan RS Siloam Kebon Jeruk, CEO **dr. Pitono Yap** dan **dr. Agus Tanjung, MHA.**, yang sudah memberi kesempatan bagi penulis untuk mengambil data-data untuk keperluan tesis.
5. Suami terkasih **Ir. Ivan Santosa, M.Sc. FPE.**, serta putra-putraku tersayang **Dave, Salomo**, dan **Bayu** yang telah memberikan dukungan, kesabaran menunggu selesainya penulis menyelesaikan kuliahnya dan proses pembuatan tesis.
6. Rekan-rekan mahasiswa program Pasca Sarjana MM di Universitas Indonusa Esa Unggul, Jakarta baik angkatan ke-35 & ke-36 dalam memberikan masukan dan dukungannya selama penyusunan tesis ini.
7. Staf sekretariat Pasca Sarjana MM di Universitas Indonusa Esa Unggul, Jakarta atas pengertian serta dukungannya selama proses perkuliahan sampai selesainya penulisan tesis ini.
8. Semua pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan selama pelaksanaan penelitian sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.

Semoga Tuhan Yesus Kristus melimpahkan berkatnya sebagai balasan atas segala kebaikan semuanya.

Penulis berharap tesis ini dapat menjadi masukan bagi manajemen Siloam Hospital Kebon Jeruk Jakarta, khususnya dalam mempertahankan dan lebih meningkatkan kualitas pelayanannya. Semoga tesis ini dapat memberikan kontribusi serta manfaat kepada dunia pendidikan pada umumnya. Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna, maka adanya saran dan masukan akan diterima sebagai penyempurnaan tesis.

Jakarta, Januari 2011

Tweggie Hellina