

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Allah Bapa di sorga atas anugerah, karunia dan berkatNya sehingga penulisan tesis ini dapat diselesaikan. Judul tesis ini adalah **”Persepsi Kualitas Pelayanan, Pendidikan, Penghasilan dan Loyalitas Pelanggan unit *Medical Check Up* di Rumah Sakit Siloam Kebon Jeruk.”**

Penulisan tesis ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam mencapai derajat Sarjana S2 Program Studi Magister Manajemen (MM) di Universitas Indonusa Esa Unggul.

Keberhasilan penulis untuk menyelesaikan tesis ini tidak terlepas dari bantuan beberapa pihak yang sudah memberikan dukungan. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Sunar Abdul, MS, selaku dosen pembimbing tesis dan Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Indonusa Esa Unggul, atas kesabaran dan dorongan semangat dalam memberikan waktu, tenaga dan pikiran yang luar biasa sehingga memotivasi penulis untuk dapat menyelesaikan tesis ini.
2. Bapak Ir. Alirahman, MSc, Ph.D, selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Indonusa Esa Unggul, Jakarta, atas arahan dan dukungan semangat selama proses pembuatan 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, dr. Agus Tanjung, MHA dan CEO RS Siloam Kebon Jeruk, dr Pitono Yap, yang sudah memberi kesempatan bagi penulis untuk mengikuti kuliah.
5. Suami terkasih Eko Suryanto ST, anak-anak tercinta Mikha dan Andrea serta orang tua yang telah memberikan dukungan secara moril, spiritual maupun material kepada penulis sampai selesainya penulisan tesis ini.

6. Rekan-rekan sejawat di unit *Medical Check Up* RS Siloam Kebon Jeruk, atas pengertian dan dukungannya selama penulis menjalani perkuliahan sampai dengan selesainya penulisan tesis ini.
7. Rekan-rekan mahasiswa program Pasca Sarjana MM di Universitas Indonusa Esa Unggul, Jakarta dalam memberikan masukan dan dukungannya selama penyusunan tesis ini.
8. Staf sekretariat Pasca Sarjana MM di Universitas Indonusa Esa Unggul, Jakarta, atas pengertian serta dukungannya selama proses perkuliahan sampai selesainya penulisan tesis ini.
9. Semua pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan selama pelaksanaan penelitian sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Kasih melimpahkan berkatNya sebagai balasan atas segala kebaikan semuanya.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan kepada manajemen Rumah Sakit Siloam Kebon Jeruk dalam menjaga kualitas pelayanan.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna, maka adanya saran dan masukan akan diterima sebagai penyempurnaan tesis ini.

Akhir kata besar harapan penulis semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Jakarta, Juni 2010

Prastikowati

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Allah Bapa di sorga atas anugerah, karunia dan berkatNya sehingga penulisan tesis ini dapat diselesaikan. Judul tesis ini adalah **”Persepsi Kualitas Pelayanan, Pendidikan, Penghasilan dan Loyalitas Pelanggan unit *Medical Check Up* di Rumah Sakit Siloam Kebon Jeruk.”**

Penulisan tesis ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam mencapai derajat Sarjana S2 Program Studi Magister Manajemen (MM) di Universitas Indonusa Esa Unggul.

Keberhasilan penulis untuk menyelesaikan tesis ini tidak terlepas dari bantuan beberapa pihak yang sudah memberikan dukungan. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Sunar Abdul, MS, selaku dosen pembimbing tesis dan Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Indonusa Esa Unggul, atas kesabaran dan dorongan semangat dalam memberikan waktu, tenaga dan pikiran yang luar biasa sehingga memotivasi penulis untuk dapat menyelesaikan tesis ini.
2. Bapak Ir. Alirahman, MSc, Ph.D, selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Indonusa Esa Unggul, Jakarta, atas arahan dan dukungan semangat selama proses pembuatan 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, dr. Agus Tanjung, MHA dan CEO RS Siloam Kebon Jeruk, dr Pitono Yap, yang sudah memberi kesempatan bagi penulis untuk mengikuti kuliah.
5. Suami terkasih Eko Suryanto ST, anak-anak tercinta Mikha dan Andrea serta orang tua yang telah memberikan dukungan secara moril, spiritual maupun material kepada penulis sampai selesainya penulisan tesis ini.

6. Rekan-rekan sejawat di unit *Medical Check Up* RS Siloam Kebon Jeruk, atas pengertian dan dukungannya selama penulis menjalani perkuliahan sampai dengan selesainya penulisan tesis ini.
7. Rekan-rekan mahasiswa program Pasca Sarjana MM di Universitas Indonusa Esa Unggul, Jakarta dalam memberikan masukan dan dukungannya selama penyusunan tesis ini.
8. Staf sekretariat Pasca Sarjana MM di Universitas Indonusa Esa Unggul, Jakarta, atas pengertian serta dukungannya selama proses perkuliahan sampai selesainya penulisan tesis ini.
9. Semua pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan selama pelaksanaan penelitian sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Kasih melimpahkan berkatNya sebagai balasan atas segala kebaikan semuanya.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan kepada manajemen Rumah Sakit Siloam Kebon Jeruk dalam menjaga kualitas pelayanan.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna, maka adanya saran dan masukan akan diterima sebagai penyempurnaan tesis ini.

Akhir kata besar harapan penulis semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Jakarta, Juni 2010

Prastikowati