

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan proposal tesis ini. Penulisan tesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Administrasi Rumah Sakit pada Fakultas Ilmu-ilmu Kesehatan Universitas Esa Unggul, dengan judul “Pengaruh Citra Merek dan Penanganan Keluhan Terhadap Niat Kunjungan Ulang Dengan Pengalaman Pasien Sebagai Variabel Intervening” (Studi empiris pada pasien Poli Paru RSUP Persahabatan). Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan tesis ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan proposal tesis ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Ir. Arief Kusuma Among Praja, ST., MBA., IPU, ASEAN Eng., selaku Rektor Universitas Esa Unggul Jakarta, yang telah memberikan kesempatan menempuh ilmu selama masa pendidikan.
2. Prof. Dr. Apt. Aprilita Rina Yanti Eff, M. Biomed selaku dekan Fakultas Ilmu – ilmu Kesehatan, Universitas Esa Unggul Jakarta, yang telah memberikan kesempatan menempuh ilmu selama masa pendidikan.
3. Dr. Rokiah Kusumapradja, SKM, MHA, selaku Ketua Prodi Magister Administrasi Rumah Sakit, yang telah memberikan kesempatan menempuh ilmu selama masa pendidikan.
4. Prof. Dr. Endang Ruswanti, SE., MM yang telah memberikan ilmu selama masa pendidikan sekaligus sebagai dosen Pembimbing 1 yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran dalam membimbing, mengarahkan dan memotivasi penulis sehingga dalam penyusunan tesis ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya
5. Dr. Intan Silviana Mustikawati, SKM., MPH yang telah memberikan ilmu selama masa pendidikan sekaligus sebagai dosen Pembimbing 2 yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran dalam membimbing, mengarahkan dan memotivasi penulis sehingga dalam penyusunan tesis ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya.

6. Responden yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk membantu penulis dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan dalam penyusunan proposal tesis ini.
7. Keluarga yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, serta doa yang tidak pernah putus agar penulis dapat menyelesaikan kuliah dan tesis ini dengan baik dan selalu memberikan semangat serta dorongan dalam menjalani masa pendidikan magister.
8. Seluruh Dosen Pengajar, rekan mahasiswa UEU, serta staf dan semua pihak Universitas Esa Unggul Jakarta yang tidak dapat disebutkan satu persatu atas segala ilmu, bantuan dan kerja sama selama ini.

Akhir kata, saya mengucapkan banyak terima kasih dan berharap semoga Tuhan yang akan membalas semua kebaikan dari pihak-pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan penyusunan tesis ini. Semoga tesis ini memberikan manfaat bagi kita semua khususnya bagi perkembangan ilmu kerumah sakitan di Indonesia.

Jakarta, Januari 2024

Penulis