

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Kuasa atas berkat, rahmat dan karunia Nya penulisan tesis ini dapat diselesaikan. Tesis ini berjudul :
“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan”
Studi Kasus di Bagian Medical Check Up Rumah Sakit Pantai Indah Kapuk. Penulisan tesis ini dimaksud dan ditujukan untuk memenuhi satu diantara syarat dalam menyelesaikan studi program Magister Manajemen (MM) di Universitas Indonusa Esa Unggul, Jakarta.

Keberhasilan penulis untuk menyelesaikan tesis ini tidak terlepas dari bantuan beberapa pihak yang telah memberikan dukungan. Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Alirahman M.Sc., direktur Pasca Sarjana MM di Universitas Indonusa Esa Unggul, Jakarta
2. Bapak Prof. Dr. Tumari Jatileksono, MA. Sebagai dosen pembimbing yang dengan tekun telah menyediakan waktu setiap saat dalam memberikan bimbingan dan pengarahan yang sangat berguna bagi penulis
3. Para dosen Pasca Sarjana MM. di Universitas Indonusa Esa Unggul, Jakarta. yang telah mengajar di kelas penulis
4. Para dosen Pasca Sarjana MM. di Universitas Indonusa Esa Unggul, Jakarta. yang telah mengajar di kelas penulis
5. Bapak B.Teddy Batanghari, MD., MBA. selaku pimpinan direksi Rumah Sakit Pantai Indah Kapuk, Jakarta Utara
6. Ibu Lisa Mokal, Amd.Kp., selaku atasan penulis yang telah memberi kesempatan bagi penulis untuk mengikuti kuliah
7. Suami tercinta dr.Iwan Suwandy, MHA. yang telah memberikan pengertian, waktu, kesempatan dan dorongan baik moril maupun materil kepada penulis sampai selesainya penulisan tesis ini
8. Rekan-rekan mahasiswa program Pasca Sarjana MM. di Universitas Indonusa Esa Unggul, Jakarta.
9. Pihak-pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada manajemen Rumah Sakit Pantai Indah Kapuk dalam menjaga kualitas pelayanan.

Akhir kata penulis mohon maaf kepada semua pihak baik yang terkait langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian tesis ini, apabila ada hal-hal yang kurang berkenan di hati. Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna, maka adanya saran dan masukan akan diterima sebagai penyempurnaan tesis ini

Jakarta , September 2007

Penulis