

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini. Tesis dengan judul “ Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Mutu Pelayanan Instalasi Farmasi di RS Jiwa Bandung” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen di Universitas Indonusa Esa Unggul Jakarta.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas bantuan, bimbingan, arahan serta dorongan dari berbagai pihak yang turut berperan atas selesainya penulisan tesis ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tesis ini masih jauh dari sempurna, karena itu saran dan kritik yang membangun senantiasa penulis harapkan. Dengan selesainya tesis ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Yang terhormat Bapak Drs. Dudi S. Abdurachim, MT. Selaku pembimbing, yang telah membimbing penulis selama penyusunan tesis ini
2. Yang terhormat Direktur dan staf karyawan Rumah Sakit Jiwa Bandung, yang telah membantu penulis dalam penyelesaian tesis ini.
3. yang terhormat Bapak Ketua dan Sekretaris Program Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Indonusa Esa Unggul Jakarta
4. Yang terhormat seluruh jajaran dosen dan karyawan di lingkungan Program Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Indonusa Esa Unggul Jakarta.

Berkat bantuan Bapak-bapak dan Ibu-ibu di Program Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Indonusa Esa Unggul Jakarta, tesis ini dapat terselesaikan. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya.

Akhirnya perlu dikemukakan bahwa penulis menyadari sepenuhnya bahwa tesis ini masih mengandung banyak kelemahan, baik dilihat dari substansi ilmu maupun metodologi penelitian yang digunakan. Sehubungan dengan itu penulis akan senantiasa terbuka bagi setiap saran atau kritik yang dapat membantu penyempurnaan tesis ini.

Bandung, Agustus 2001

Penulis