

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Tesis ini. Hanya rasa syukur yang bisa penulis sampaikan sehingga Tesis yang berjudul “Pengaruh *Patient Experience* dan Komunikasi Efektif terhadap Loyalitas Pasien BPJS melalui Kepercayaan sebagai Variabel Intervening di RS Rumah Sehat Terpadu Dompot Dhuafa”, sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Tesis ini diajukan untuk melengkapi sebagian syarat dalam mencapai gelar Administrasi Rumah Sakit (MARS) Program Pascasarjana Universitas Esa Unggul. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Ir Arief Kusuma Among Pradja, MBA, IPU, ASEAN Eng selaku Rektor Universitas Esa Unggul.
2. Prof. Dr. Apt. Aprilita Rina Yanti Eff., M. Biomed, selaku Dekan Universitas Esa Unggul.
3. Dr. Rokiah Kusumapradja, SKM, MHA, selaku Ketua Prodi Magister Administrasi Rumah Sakit Universitas Esa Unggul yang telah meluangkan waktunya dan memberikan arahan.
4. Dr. Ir. Nofierni, MM dan Dr. Rian Adi Pamungkas, M.N.S.,P.H.Ns, selaku dosen pembimbing pertama dan kedua yang telah banyak membantu, membimbing, serta memberikan dukungan dan pengarahan sehingga tesis ini dapat diselesaikan dengan baik.
5. Seluruh dosen dan staf pengajar dalam program studi Magister Administrasi Rumah Sakit Universitas Esa Unggul atas ilmu, pengalaman, saran, bimbingan, dan bantuan yang telah diberikan selama masa perkuliahan hingga tesis ini dapat selesai dengan baik.
6. Direktur, Manajemen dan seluruh staff RS Rumah Sehat Terpadu Dompot Dhuafa beserta jajaran dan karyawan lainnya yang telah menerima dan mengizinkan penulis untuk dapat mengambil data dan melakukan penelitian.
7. Responden penelitian yaitu pasien RS Rumah Sehat Terpadu Dompot Dhuafa yang telah bersedia mendukung dan membantu penelitian ini.
8. Evan, SE selaku suami penulis, anak-anak serta orang tua yang telah memberikan dukungan, doa, dan motivasi dalam menyelesaikan tesis ini.
9. Teman-teman Magister Administrasi Rumah Sakit yang selalu saling membantu dan mendukung selama masa perkuliahan.
10. Seluruh rekan-rekan penulis yang selalu sabar memberikan dukungan, semangat, doa, dan bantuan pada selama masa perkuliahan sampai terselesaikannya tugas akhir ini.
11. Seluruh pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu per satu.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih dan berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak serta pengembangan ilmu pengetahuan khususnya pada Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit.

Jakarta, Februari 2024

Monica