

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan penyusunan 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 Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Dan *Repeat Patronage* Di Layanan Klinik Eksekutif Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Trisakti ”. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan tesis ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan tesis ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Ir. Arief Kusuma Among Praja, MBA selaku Rektor Universitas Esa Unggul;
2. Dr. Rokiah Kusumapradja, SKM, MHA selaku Ketua Jurusan Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit Universitas Esa Unggul;
3. Dr. Tantri Yanuar Rahmat Syah, SE, MSM selaku Pembimbing 1, yang dengan murah hati memberikan banyak masukan, referensi, motivasi dan arahan;

4. Mohamad Reza Hilmy, SKM, MARS, PHD selaku Pembimbing 2, yang dengan murah hati memberikan banyak masukan, referensi, motivasi dan arahan;
5. Bapak/Ibu Dosen Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit Universitas Esa Unggul yang telah memberikan bekal tidak hanya ilmu pengetahuan tetapi juga inspirasi berharga selama perkuliahan;
6. Teman-teman mahasiswa/i di Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit Universitas Esa Unggul, atas kebersamaan, kerjasama, dan bantuannya dalam menyelesaikan tesis ini;
7. Para Staf Pascasarjana yang telah membantu baik langsung maupun tidak langsung, terutama Mbak Osy dan Mbak Indri sehingga memberikan kelancaran bagi penulis baik pada saat mengikuti kuliah maupun proses penyelesaian tesis ini;
8. Kedua orang tua dan keluarga yang tidak pernah putus mendoakan, memberikan restu serta dukungan;
9. Direktur dan Manajemen RSGM Universitas Trisakti beserta segenap jajaran dan karyawan yang dengan tangan terbuka mengizinkan saya untuk dapat mengambil data dan melakukan penelitian;
10. Pasien di klinik eksekutif RSGM Universitas Trisakti yang menjadi responden penelitian ini atas waktu yang diluangkan untuk berpartisipasi mengisi data penelitian.

11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, tetapi telah dengan tulus ikhlas memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penulisan tesis ini.

Akhir kata, semoga Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu penulisan tesis ini. Semoga tesis ini kelak dapat membawa manfaat bagi kemajuan perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen perumahsakit.

Jakarta, September 2018

Sila Happy Muriana
(Penulis)