

KATA PENGATAR

Karya tulis ini dimaksudkan sebagai laporan hasil dari tugas akhir penulis berupa tanggapan pasien/pengunjung terhadap kualitas pelayanan petugas front office di poliklinik Siloam Graha Medika Hospital.

Laporan ini membahas apa yang dilakukan oleh penulis dalam melaksanakan tugas akhir untuk Memperoleh gelar SARJANA KESEHATAN MASYARAKAT Jenjang Pendidikan Strata-1 Program Management Rumah Sakit.

Dalam pembuatan tugas akhir, penulis melakukan beberapa langkah pencarian data dari Front Office, pasien/pengunjung Rumah Sakit secara langsung dan beberapa sumber buku yang membantu penulis dalam teori-teori. Tugas akhir yang berupa hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien/pelanggan, menerapkan konsep hubungan antara kualitas pelayanan petugas dengan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan konsep tersebut, dilakukan penelitian dan pengolahan data-data yang diperoleh.