

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa, yang telah memberikan kemampuan dan berkat sehingga penulisan proposal ini dengan judul “Pengaruh Pengalaman Pasien, Kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pasien rawat jalan di RS Sentra Medika Cibinong dengan variabel intervening eWOM ” Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh pengalaman pasien, kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan dengan variabel intervening eWOM. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penulisan tesis ini, sangatlah sulit bagi saya untuk dapat menyelesaikan tesis ini. Oleh karena itu saya ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Rektor Universitas Esa Unggul, Dr. Ir Arief Kusuma Among Pradja, MBA, IPU, ASEAN Eng. yang telah memberikan kesempatan penulis untuk dapat menuntut ilmu Magister Administrasi Rumah Sakit (MARS) di Universitas Esa Unggul.
2. Dekan Fakultas Ilmu-ilmu Kesehatan Universitas Esa Unggul Jakarta, Prof. Dr. Apt. Aprilita Rina Yanti Eff, M. Biomed.
3. Ketua Program Studi Administrasi Rumah Sakit Universitas Esa Unggul Dr. Rokiah Kusumapraja, SKM, MHA, yang telah begitu banyak memberikan dukungan, bantuan dan motivasi sejak perkuliahan dimulai sampai penulisan tesis ini.

4. Prof.Dr. Endang Ruswanti, S.E., M.M. sebagai dosen pembimbing pertama yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing saya dalam penyusunan tesis ini.
5. Dr. Erry Yudhya Mulyani, S.Gz., M.Sc. sebagai dosen pembimbing kedua yang telah memberikan arahan, semangat dan motivasi kepada saya dalam penyusunan tesis ini.
6. dr. Lanjar Sugiyanto, MARS. selaku Direktur RS Sentra Medika Cibinong yang selalu memberikan arahan, motivasi semangat untuk saya selama perkuliahan dan menyusun tesis ini
7. Seluruh responden penelitian atas kesediaan waktunya membantu pengambilan data penelitian.
8. Seluruh dosen dan staf pascasarjana magister administrasi rumah sakit (MARS) dan teman-teman seperjuangan Prodi MARS yang telah banyak membantu selama perkuliahan hingga penyelesaian penulisan proposal tesis ini.
9. Keluarga yakni orang tua, suami, anak, dan sanak saudara yang selalu mendoakan dan memberikan motivasi
10. Semua pihak yang telah berkenan membantu penulis selama penelitian dan penyusunan tesis ini baik moril maupun materiil, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis berharap bahwa hasil karya berupa tesis ini dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan keilmuan dan memberikan masukan bagi tempat penelitian yaitu Rumah Sakit Sentra Medika Cibinong. Penulis

juga menyadari bahwa tesis ini jauh dari sempurna untuk itu kritik dan saran dari semua pihak sangat penulis harapkan.

Terima kasih penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah berperan dalam penyelesaian tesis ini dari awal sampai dengan akhir. Semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan rahmat kepada kita semua..

Jakarta, November 2023

Penulis