

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah Yang Maha Mengetahui lagi Maha Penyayang. Maha Suci Allah yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya akhir ini dengan baik.

Karya akhir ini berjudul “*Analisa Sikap Konsumen Terhadap Produk Asuransi Kesehatan Kumpulan Dalam Penentuan Strategi Meningkatkan Kepuasan Nasabah PT BNI Life Insurance Di Wilayah Jakarta.*” ini disusun sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan jenjang pendidikan Program Pascasarjana atau S2 Program Magister Manajemen pada Universitas Mercu Buana, Jakarta.

Adapun tujuan dalam penulisan ini adalah penulis ingin lebih mengetahui terhadap sikap peserta asuransi kesehatan BNI Life terhadap produk asuransi kesehatan yang selama ini menjadi telah dirasakan apakah pelayanan yang telah diberikan telah dapat memberikan kepuasan dan telah sesuai dengan apa yang menjadi harapan peserta asuransi.

Banyak kendala yang dialami oleh penulis selama masa pembuatan karya akhir ini terutama kendala waktu dan materi sehingga sempat tidak sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Tetapi berkat bimbingan, arahan dan support dari berbagai pihak yang tak ternilai artinya, maka karya akhir ini dapat terselesaikan sebagaimana mestinya.

Dalam penulisan karya akhir ini, penulis tidak hanya terlepas dari bantuan, arahan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu ijinkanlah pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Ir.Har Adi Basri, MEd,Ph.D selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.
2. Yang terhormat Ibu Dr.Mustika S.Purwanegara, Ir.,Msc. Secara pribadi selaku pembimbing utama yang amat sangat banyak membantu, membimbing, dan mengarahkan dalam menyelesaikan karya akhir ini.
3. Bapak Ir.Dana Santoso, Meng.Sc., Ph.D. Selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Mercubuana, Jakarta. Serta Bapak, Ibu Dosen serta semua staf karyawan PKSM Universitas Mercubuana, Jakarta. Khususnya Mba Yuni terimakasih atas bantuannya selama ini atas kemudahan dan bantuan yang telah diberikan.
4. Terimakasih kepada PT.BNI Life Insurance dan pihak manajemen yang telah memberikan kemudahan atas perolehan data untuk penelitian ini sehingga memudahkan dalam proses pengolahan data yang dilakukan
5. Yang tercinta dan terkasihi Papa dan Mama, belum banyak yang andre bisa berikan sama mamah dan papah, gak ada kata yang bisa andre ungkapin selain rasa syukur andre atas apa yang mamah sama papah sudah berikan sama andrey. Andre cuma bisa memberikan yang terbaik dengan lulus predikat baik, ka Fera ka Adam, ka Ria, Uni Watis serta adik-adikku Hendra, Fikram terimakasih atas doa dan supportnya. Cinta kasih tulus dari Andrey untuk kaka

dan adik-adikku ku , andrey persembahkan tesis ini untuk mamah, papah, saudara dan saudari ku tercinta.

6. Yang tersayang Asmawati, terimakasih atas cinta, support, perhatian dan kasih sayangnya yang selalu setia mendukung dan menemani aku sehingga karya akhir ini bisa selesai sesuai waktu yang telah ditetapkan semoga kita dapat menjalani masa depan yang lebih baik. Teman seperjuangan dan se penderitaan ku Riri Fajriah terimakasih atas dukungan, bimbingan dan arahnya selama kita kuliah di S2 sehingga akhirnya tesis ini dapat selesai.
7. Rekan – rekan Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Mercubuana, Jakarta khususnya angkatan 2007 kampus Menteng. Terimakasih atas kebersamaan dan kerjasamanya selama ini, khususnya untuk Mas Widi dan Mba Rani, Mas Semmy terimakasih atas semangatnya dan supportnya sehingga karya akhir ini dapat terselesaikan.
8. Terimakasih kepada pihak manajemen dan SDM PT.BNI Life Insurance Bapak Budi Eka Buana, Ibu Nining, Gina, Tika beserta rekan-rekan dan pimpinan yang ada di Divisi Corporate Ibu Fabiola Noralita Sondakh, Bapak Dani Juliansyah, Bapak Anton Adhiarto, mas Tomy Anggraitomo, mas Prayitno, mba eryka, pak krisitono, tamara, mba sisi, arifatmi, rudi dan arif atas kerjasamanya sehingga karya akhir ini dapat terselesaikan dan semua pihak yang telah membantu sehingga karya akhir ini dapat terselesaikan.

Jakarta, Februari 2010

Penulis