

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Allah SWT dan atas segala rahmat, karunia-Nya kepada penulis untuk dapat menyelesaikan penyusunan tesis dengan judul “Analisa Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Implikasinya Pada Loyalitas Pelanggan (Pasien Rawat Jalan di RS Premier Bintaro). Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi persyaratan untuk menyelesaikan Program Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercubuana.

Penulis menyadari bahwa tesis ini dapat diselesaikan berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi, dan dukungan dalam penyelesaian tesis ini. Pada kesempatan ini secara khusus penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Didik J. Rachbini selaku dosen pembimbing dan selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Mercubuana Jakarta yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan tesis ini.
2. Bapak Dr. Endi Rekarti, SE., ME selaku dosen pembimbing kedua yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing dan mengarahkan penulis.
3. Bapak Dudi Permana, PhD selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercubuana Jakarta.
4. Bapak Dr. Adi Nurmahdi MBA selaku Dosen Penguji Sidang Tesis

5. Segenap Staf pengajar Program Studi Magister Manajemen Universitas
6. Orang tua, suami, dan anak-anakku yang penuh kasih sayang dan kesabaran selalu memberikan dukungan dan doa untuk menyelesaikan tesis ini.
7. Teman-teman Program Pascasarjana Universitas Mercubuana Jakarta yang telah bersimpati dan memberikan semangat dan masukan kepada penulis.
8. Kepada Jajaran Direksi, Pimpinan serta seluruh rekan-rekan di RS Premier Bintaro yang telah mendukung dalam penyelesaian Tesis ini.



Jakarta, Februari 2020

Erni Rosnawati Rusmana

UNIVERSITAS  
MERCUBUANA