

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia yang telah dilimpahkan-NYA sehingga penulis berhasil menyelesaikan Tesis yang berjudul :

“ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN PASIEN RAWAT INAP”

Studi kasus di Rumah Sakit Islam Jakarta

Tesis ini dibuat guna mencapai Gelar Magister Manager pada Program Pasca Sarjana, Jenjang Pendidikan Strata Dua (S-2) Universitas Mercu Buana.

Dengan diselesaikannya Tesis ini, perkenankanlah penulis untuk mengucapkan terimakasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya atas bimbingan, bantuan, dukungan, dan pengarahan dari pihak, yaitu :

1. Bapak Ir. Dana Santosa, M.Eng Sc. Ph.D selaku Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Mercubuana yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh Program Studi Magister Manager di Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Ir. Mustika, MSc. selaku Ketua Program Studi Magister Manager Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana & Selaku Pembimbing yang telah berkenan memberi bimbingan dan arahan terhadap penulisan ini.
3. Bp. Dr. H Jusuf Saleh Bazed, Sp.U selaku Direktur Utama Rumah Sakit Islam Jakarta, yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian di Rumah Sakit Islam Jakarta.
4. Bp Drs. Agus Saeful Misdar selaku Manager Pemasaran Rumah Sakit Islam Jakarta, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian di Rumah sakit tersebut.

8. Ibu Titi Kurniati. SKM selaku Ka.Sie Pelayanan Pelanggan dan Shanti Ari U SE selaku Kasub.Bag.Penerimaan Rumah Sakit Islam Jakarta, yang telah membantu meluangkan tenaga dan waktunya guna memberikan data dan informasi sebagai bahan penulisan.
9. Teristimewa kepada kedua orang tua saya yang sangat kucintai, dan kedua putriku Dilla & Diffa.
10. Khusus kepada Istriku Shanti Ari. SE, yang telah 15 tahun bekerja di Rumah sakit Islam Jakarta ini yang memberikan dorongan dan semangat baik moril maupun materiil, bimbingan, perhatian dan kesabaran kepada penulis sehingga Tesis ini dapat terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa kemungkinan ada kekurangan dalam penulisan Tesis. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati, penulis sangat berbahagia jika ada kritik dan saran yang membangun demi terwujudnya kesempurnaan Tesis ini. Akhir kata, penulis berharap semoga Tesis ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca.

Jakarta, November 2006

U N I V E R S I T A S

Penulis

MERCU BUANA