

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kita panjatkan kepada ALLAH SWT dengan segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul **“USULAN PENGEMBANGAN KUALITAS PELAYANAN RAWAT INAP RUMAH SAKIT MENGGUNAKAN METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (STUDI KASUS PT. RUMAH SAKIT PELNI, JAKARTA)”** dengan baik dan tepat waktu. Begitu banyak sekali penghargaan dan ucapan terima kasih yang ingin penulis katakan, yaitu kepada :

1. ALLAH SWT, dengan kekuatan yang diberikannya, penulis dengan gigih, semangat dan tidak pernah putus asa dalam menjalani segala cobaan-cobaan yang diberikan ketika sedang melaksanakan Tugas Akhir.
2. Kedua orang tua tercinta mama ”yang sudah sangat membantu dalam brainstorming” dan papa “yang selalu sabar dalam mendidik anaknya”, mba Tasya “yang sedang thesis dan mau wisuda oktober 2009” dan adikku Nisa “yang akan menjadi seniman suatu saat nanti”, yang senantiasa memberikan do’a dan dukungannya selama dalam pengerjaan Tugas Akhir.
3. Bapak Wiyono Ir., MT selaku pembimbing I yang selalu sabar dan siap ditemui ketika penulis sedang membutuhkan pertolongan dalam mengerjakan Tugas Akhir.
4. Bapak Muhammad Iqbal ST., MM selaku pembimbing II yang selalu memberikan masukan, arahan dan siap membimbing walaupun waktu sudah menjelang malam.
5. Putri Ayuni Salindri S.Ked “Illy Sahili” calon bu dokter 2 tahun lagi, my soulmate yang selalu ada dan menemani semenjak SMA hingga selesai kuliah dan sampai kapan pun. Bagi penulis tiada kata terucap hanya ungkapan terima kasih sebesar-besarnya atas kesabaran, masukan, dukungan dan bantuan yang telah diberikan. Semoga ALLAH SWT memberikan balasan pahala yang istimewa kepada Illy.
6. Om wanto dan le’ ani yang sudah membantu dalam melaksanakan Tugas Akhir ketika melakukan *Benchmark* karena siap memberikan masukan dalam mengerjakan Tugas Akhir.
7. Seluruh pegawai R.S. PELNI terutama di divisi pelayanan yang telah membantu dalam izin melaksanakan Tugas Akhir
8. Bragajoel : Fuad, Adit, Danar, Bisma, Arif, Jaer, Shandy “pindah ke UNPAD” dan Andra “pindah ke UNPAR” dari awal masuk hingga sekarang selalu bisa bersama walaupun ada pula perpisahan.
9. Bartein TI-03 : Bragajoel, erik, akub, qjo, abe, tias, tina, ima, irni, rani, ajeng, vici, rido, buya, jeje, sisil dan teman-teman Futsal yang selalu berjuang bersama selama 4 tahun.
10. Barudak SWS yang membuat saya menjadi orang sunda dengan semua pembelajaran yang telah penulis peroleh.
11. The Dedi : Calvin “mang adam”, mang Puad dan “si raja tega” Adit. Yang selalu berjuang selama praktikum di IT TELKOM. Salam Dedi
12. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini, yang tidak bisa disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari masih bahwa masih terdapat kekurangan pada Tugas Akhir. Saran dan kritik sangat diharapkan supaya lebih baik lagi. Semoga Tugas Akhir bermanfaat bagi pembaca.

Bandung, Agustus 2009

**Penulis**