

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN (Studi pada pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan di RSUD Al Ihsan Kabupaten Bandung)” dengan lancar dan tepat waktu. Penulisan skripsi ini adalah salah satu syarat kelulusan untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom.

Penulis sadar dalam penyusunan skripsi tersebut penulis banyak mendapatkan dukungan, saran, bantuan, motivasi, bimbingan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang tiada henti-hentinya memberikan nikmat dan karunia-Nya kepada penulis disetiap kegiatan yang penulis lakukan.
2. Ayah tercinta Tia Setiawan, Ibunda tercinta Nenden Yuliana, Kakak tercinta Dewi Friana dan Herry Herdiansyah, dan Adik tercinta Elvara Hizkia, serta seluruh keluarga besar penulis ucapkan terima kasih atas setiap doa, bimbingan, dukungan, motivasi, serta kasih sayang yang telah diberikan kepada penulis.
3. Ibu Citra Kusuma Dewi, S.E., M.A.B selaku Ketua Program Studi S1 Administrasi Bisnis.
4. Ibu Dr.Hendrati Dwi Mulyaningsih, S.E., M.M selaku dosen pembimbing penulis yang telah sangat sabar membimbing penulis dalam memberikan masukan dari awal penulis melakukan penelitian sampai dengan selesainya penulisan skripsi ini.
5. Bapak Drs. H. ROMAT SARAGIH, M.M selaku dosen wali yang telah membimbing serta memberi masukan selama masa perkuliahan.
6. Semua dosen Program Studi Administrasi Bisnis Universitas Telkom yang telah berjasa memberikan ilmunya kepada penulis.
7. Sekretariat Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan administrasi yang dibutuhkan dalam menyusun penelitian ini.

8. Teman seperjuangan Fitri Risman, Citra Ayu A., Elvara Hizkia, Diah Laely A., yang selalu bersama dalam suka maupun duka. Terima kasih atas doa, masukan, motivasi, semangat dan dukungan dari awal perkuliahan hingga akhir.
9. Sahabat Dewi Yuniati, Elga Estica P, Fauziah Muldaningrum, dan Fitriah Nur Fajar yang selalu bersama dalam suka maupun duka. Terima kasih atas kritik, nasehat, dukungan, dan motivasinya dalam penyusunan penelitian ini.
10. Bihar Rizki Darmawan yang selalu bersama dalam suka maupun duka. Terima kasih atas kritik, nasehat, dukungan, dan motivasinya dalam penyusunan penelitian ini.
11. Semua Staf RSUD Al Ihsan atas bantuan dalam memberikan informasi dan data dalam penyusunan penelitian ini.
12. Staf pada unit rawat jalan RSUD Al Ihsan, Pak Atep dan Bu Pia, yang telah membantu penulis dalam penyebaran kuesioner.
13. Tidak lupa juga penulis ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang terlibat dalam penelitian ini terutama responden pada penelitian ini yang telah bersedia meluangkan waktu untuk dapat mengisi kuesioner yang peneliti sediakan.

Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu dan memberikan motivasi kepada peneliti dalam menyusun skripsi ini. Peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari sempurna, baik dari isi, penelitian, maupun penyajian, untuk itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak untuk perbaikan penelitian ini. Peneliti berhadap penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Bandung, 18 Mei 2017

Yang membuat pernyataan,

Elsara Rizkia

1203132015