

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena atas limpahan Rahmat dan Hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “PENERAPAN METODE CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) PADA KUALITAS PELAYANAN PUSKESMAS CIPAYUNG KOTA DEPOK”. Tujuan penulisan skripsi ini yaitu untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan jenjang pendidikan S-1 Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom Bandung.

Dalam penelitian ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan, kritik, saran, dan motivasi yang sangat besar dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Fajar Sidiq Adi Prabowo SE., M.A.B selaku dosen pembimbing pertama yang membantu perjalanan pengerjaan proposal/skripsi berlangsung.
2. Bapak Ir. Achmad Manshur Ali Suyanto M.BA., D.BA sebagai dosen pembimbing selama kegiatan pengerjaan proposal/skripsi berlangsung.
3. Ibu Elvira Aziz SE., M.T selaku dosen wali penulis yang senantiasa meluangkan waktu dalam membimbing, memberikan arahan dan dukungan kepada penulis selama perkuliahan.
4. Orang tua penulis, Sumadiyono S.E, M.Si dan Yanti Nurjanah M.Pd yang senantiasa mendukung penuh dan mendoakan penulis atas kelancaran dan kesuksesan dalam pengerjaan skripsi ini.
5. Sahabat penulis Ilham Ferdian, Iqbal Muflihuddin, Bagus Rahardian, Nartha, yang selalu menghibur dan memberikan dukungan dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Teman-teman MB 41-05 yang sudah menjadi bagian perjalanan kuliah membuat kesan terbaik selama masa perkuliahan di Universitas Telkom.

7. Seluruh responden yang sudah bersedia untuk meluangkan waktunya dalam mengisi kuesioner dalam skripsi ini.
8. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah berkontribusi, berpesan dan berjasa bagi penulis selama masa perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi masih jauh dari kata sempurna, baik dari segi materi maupun penulisan. Namun penulis berharap penelitian ini dapat bermanfaat bagi pihak terkait dan dapat dijadikan referensi bagi semua pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar – besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan penuh kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini semoga Tuhan membalas semua perbuatan baik kita semua. Penulis juga memohon maaf kepada semua pihak karena dalam melaksanakan kegiatan penelitian sampai dengan penyelesaian skripsi banyak kesalahan, merepotkan yang telah diperbuat baik sengaja ataupun tidak sengaja.

Bandung, 30 September 2021



Fadhlani Syakuron

1401170486