

## KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah Swt Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang atas limpahan rahmatNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan Judul “ **PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN INSTALASI RAWAT INAP RUMAH SAKIT MUHAMMADIYAH BANDUNG DENGAN METODE PENDEKATAN SERVQUAL – FUZZI** ”. Ini merupakan merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk memperoleh gelar Strata-1 Teknik Industri Fakultas Rekayasa Industri Institut Teknologi Telkom. Penulis juga mengucapkan terima kasih :

1. Muhammad Iqbal ST, MM, selaku pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan dalam proses pengerjaan Tugas Akhir ini, mulai dari awal hingga Tugas Akhir ini terselesaikan.
2. Rahmasari Nung Yulianti, ST, selaku pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktunya memberikan masukan dan bimbingannya dalam Tugas Akhir ini.
3. Bapak Hadno, selaku Kepala Bidang Perawatan Instalasi Rawat Inap RS Muhammadiyah Bandung yang telah banyak membantu dalam penyediaan data-data untuk penelitian ini.
4. Bapak Gunawan , selaku Kepala Bidang Perawatan Instalasi Rawat Inap Kelas III, yang telah banyak membantu dalam memberikan saran dan arahan penelitian ini.
5. Kepada seluruh pasien instalasi rawat inap RS Muhammadiyah Bandung yang telah berpartisipasi membantu saya dalam penelitian ini.
6. Kedua orang tua saya, kakak, abang dan adikku yang telah banyak memberikan dorongan semangat dan doa dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
7. Sahabat terbaikku Sardi Rais Harahap yang selalu memberikan dorongan semangat dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
8. Sahabat terbaikku Ibnu Wicaksono, terima kasih atas kebersamaan dan bantuannya selama ini

9. Taupik, Lia, Muaro dan Edi, terima kasih atas dorongan semangat dan kebersamaan selama ini.
10. Bang Erwan Saputra Harahap , terima kasih atas petuahnya selama ini.
11. Teman ó teman KMMN Bandung terima kasih atas kebersamaanya selama ini.
12. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu-satu, terima kasih atas semua bantuannya.

Dengan kerendahan hati, penulis menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini jauh dari sempurna, mengingat kemampuan penulis yang masih terbatas dan masih taraf belajar. Oleh karena itu, saran dan kritik senantiasa penulis harapkan dengan penuh keterbukaan. Terima kasih.

Bandung , Januari 2013

Penulis