

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas berkah, rahamat dan hidayah-Nya yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis, sehingga bisa menyelesaikan skripsi dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BPJS DI INSTALASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT PINDAD KOTA BANDUNG” sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Program Sarjana Manajemen di Universitas Telkom.

Dalam penyusunan skripsi ini banyak hambatan serta rintangan yang penulis hadapi namun pada akhirnya dapat melaluinya berkat adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Dra. Indrawati, M.M., Ph.D. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktunya untuk membimbing penulis pada saat masa penulisan skripsi sehingga dapat terselesaikan.
2. Herry Irawan, M.M., M.T dan Mochamad Yudha Febrianta, ST., M.M. selaku dosen penguji dalam sidang skripsi.
3. Dr. Hendratno, S.E., Akt., M.M selaku dosen wali yang selalu memberikan arahan dan motivasi selama masa perkuliahan di Universitas Telkom.
4. Kedua orang tua, ayahanda tercinta Ika Agus Prayitno dan ibunda tersayang Ine Indah Meridiane yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materil serta doa yang tiada henti-hentinya kepada penulis saat menyusun skripsi ini.
5. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu saat masa penulisan skripsi

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan sehingga penulis membutuhkan kritik dan saran agar dapat menjadi lebih baik pada masa yang akan datang, Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada pembaca.