

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji syukur dan berkah kehadiran Allah Yang Maha Kuasa, karena atas rahmat dan hidayah-Nya yang melimpah, penulis dapat menyelesaikan tesis yang memiliki judul “Peningkatan dan Pengembangan Kualitas Layanan Rumah Sakit Melalui Integrasi *Servqual*, Kano, dan Iterasi Dua *Quality Function Deployment (QFD)*”. Tujuan penulisan tesis ini yaitu untuk memperoleh gelar Magister dari Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB), Universitas Telkom, Bandung.

Selama penelitian ini, penulis banyak mendapat dukungan dan dorongan dari berbagai pihak termasuk bimbingan, masukan, dan motivasi yang sangat besar agar penulis berhasil menyelesaikan tesis ini dengan baik. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Seluruh anggota keluarga saya, terutama kedua orang tua saya, yang telah memberikan dukungan yang tidak ternilai serta do'a, sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian tesis ini.
2. Ratih Hendayani, S.T., M.M., Ph.D. selaku pembimbing I yang banyak memberikan pembelajaran, arahan, dan masukan dalam penyelesaian penelitian tesis ini.
3. Dr. Riski Taufik Hidayah, S.E., M.M. selaku pembimbing II yang banyak memberikan pembelajaran, arahan, dan masukan dalam penyelesaian penelitian tesis ini.
4. Siska Noviaristanti, S.Si., M.T., Ph.D. selaku dosen wali yang telah membimbing dalam proses perkuliahan di kelas MM DMKT Reguler 27.
5. Seluruh dosen pengajar mata kuliah di kelas MM DMKT Reguler 27 yang telah memberikan banyak pembelajaran selama proses perkuliahan di MM Universitas Telkom.
6. Seluruh teman kelas MM DMKT Reguler 27, khususnya Habiba Putri dan Fayza Najeela, yang telah memberikan banyak dukungan semasa perkuliahan di MM Universitas Telkom.

7. Diri saya sendiri, terima kasih untuk terus bertahan, tidak menyerah, dan tetap positif sehingga dapat menyelesaikan penelitian tesis ini sesuai dengan waktu yang ditetapkan.

Penulis menyadari bahwa penulisan tesis ini belumlah lengkap. Segala kerendahan hati, penulis berharap semoga segala kekurangan yang ada pada tesis ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dan bahan pembelajaran bagi penulis dan pembaca demi menghasilkan penelitian yang lebih baik lagi di masa yang akan datang.

Bandung, 05 Juni 2024
Penulis,



Ghina Rafidah
2401221057