

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT karena atas segala berkat dan rahmat serta segala kemudahan yang telah diberikan-Nya sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di PMN Rumah Sakit Cicendo Bandung pada masa COVID-19”. Tujuan penelitian 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.

Pelaksanaan penelitian ini, banyak menerima bantuan, bimbingan, dukungan serta doa dari berbagai pihak. Maka dari itu, ucapan terima kasih diberkian kepada beberapa pihak yaitu:

1. Bapak Ir. Candiwan, M.ICT. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah bersedia memberikan waktu, bimbingan, arahan, dan masukan selama kegiatan penelitian berlangsung sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Ibu Khairani R. Siregar, S.Si, M.T. selaku dosen penguji satu atas waktu, kesempatan, dan masukan untuk penelitian ini.
3. Ibu Tri Widarmanti S.MB., MM. selaku dosen penguji atas arahan, kesempatan dan waktu untuk penelitian ini.
4. Ibu Dr. Astrie Krisnawati, S.sos, MSi.M selaku dosen wali yang telah membimbing dan memberikan arahan selama penulis menempuh pendidikan di Universitas Telkom Bandung.
5. Ayah Denny Setyonugroho dan Ibu Rini Andriani yang telah membesarkan, membimbing, mendidik, serta memberikan cinta, kasih sayang, kesabaran, perhatian, dukungan, dan pengorbanan tak ternilai sehingga dapat menjalankan dan menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) dan hidup dengan sangat baik.
6. Seluruh Dosen Universitas Telkom Bandung yang telah memberikan ilmu selama di Universitas Telkom Bandung.

7. PMN Rumah Sakit Mata Cicendo yang telah menerima dan mengizinkan pelaksanaan kegiatan penelitian khususnya divisi Instalasi Pemasaran, Promosi Kesehatan, dan Humas yang telah meluangkan waktunya untuk membantu penulis selama pelaksanaan penelitian.
8. Kedua Kakek dan Nenek Penulis, Kakek Kosasih dan Nenek Tati Rumiati yang telah mendukung dengan doa dan perhatian kepada penulis.
9. Kakek Ukok dan Nina Ana yang telah mendoakan dan mendukung dengan memberi masukan.
10. Anisa Anggraeni yang telah mendukung penulis dengan memberi semangat, perhatian, memberikan doa, menemani selama proses penelitian, dan menemani dalam keadaan apapun.
11. Sahabat Bagus K. Mahardika, Athollah Ariq I, Daniel, Dafi Ghassan, Dechan Martawidjaja, Dito Triadi, dan Julio Wahyu Apandi selaku sahabat yang memberikan dukungan moral, doa, dan semangat.
12. Seluruh responden yang telah meluangkan waktu dengan sukarela mengisi kuesioner penelitian ini.

Dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu. Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membaca dan bagi pribadi penulis sendiri.