

KATA PENGANTAR

Puja dan puji syukur kehadiran Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat diberikan kelancaran dan kemudahan dalam menyelesaikan penelitian ini dengan tepat waktu sebagai bentuk memenuhi persyaratan kelulusan jenjang pendidikan S-1 Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom Bandung.

Dalam seluruh proses masa perkuliahan hingga tersusunnya skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA LAYANAN FASILITAS KESEHATAN TINGKAT PERTAMA BPJS KESEHATAN”** tentunya tidak terlepas dari kontribusi beberapa pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Sunu Puguh Hayu Triono, S.T., M.M. dan Indira Rachmawati, ST, MSM, Ph.D., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan kesempatan dan selalu memberikan saran serta arahan kepada penulis selama proses pengerjaan skripsi.
2. Ibu Ratih Hendayani, S.T., M.M., Ph.D. selaku kepala program studi S1 Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika yang telah memberikan kesempatan dan rekomendasi untuk penulis dalam menjalankan seluruh proses penelitian.
3. Bapak Dr. Drs. Palti MT. Sitorus, M.M selaku dosen wali yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dari awal sampai akhir perkuliahan.
4. Orang tua penulis, Bapak H. Saepul Azhar dan Ibu Hj. Wismia Sriningsih serta keluarga besar yang selalu memberikan dukungan juga mendoakan dalam melaksanakan dalam berbagai hal.
5. Teman teman dan seluruh pihak yang telah berkenan mengisi kuisioner/menjadi narasumber selama penelitian ini berlangsung.

6. Teman-teman saya, terutama Team Kabut, 9K Family, MB4312 dan teman teman penulis lainnya yang telah setia menemani, memberikan dukungan, semangat dan membantu penulis dalam segala kondisi apapun.
7. Seluruh pihak yang terlibat baik secara langsung maupun tidak langsung dalam membantu penulis menyelesaikan laporan ini.

Dalam penulisan ini, penulis menyadari bahwa dengan keterbatasan ilmu dan pengetahuan penulis, laporan ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang dapat dijadikan sebagai pembelajaran dan juga dapat membangun penulis untuk menjadi lebih baik.

Bandung, 09 Agustus 2023



Dafrian Nur Rahmat