

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas karunia-Nya sehingga penyusunan tesis dengan judul "UPAYA PENINGKATAN PEMANFAATAN PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT BERDASARKAN ANALISIS *POSITIONING-DIFFERENTIATION-BRAND TRIANGLE* DI KLINIK REDEMPTOR MUNDI SURABAYA" ini dapat terselesaikan. Tesis ini mengkaji penyebab angka pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poli Gigi Klinik Redemptor Mundi Surabaya yang belum tercapai serta memberikan rekomendasi berdasarkan analisis *Positioning-Differentiation-Brand Triangle*.

Ucapan terima kasih yang tak terhingga penulis sampaikan kepada Prof. Dr. Stefanus Supriyanto, dr., M.S. selaku pembimbing ketua dan Dr. Setya Haksama, drg., M.Kes. selaku pembimbing yang dengan sabar serta penuh perhatian untuk senantiasa memberikan bimbingan, semangat, dan saran sehingga tesis ini dapat terselesaikan.

Penulis juga menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang setulusnya kepada:

1. Prof. Dr. Moh. Nasih, S.E., M.T., selaku Rektor Universitas Airlangga Surabaya atas kesempatan yang diberikan kepada penulis untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan program Magister di Universitas Airlangga Surabaya.
2. Prof. Dr. Tri Martiana, dr., M.S. selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga Surabaya.
3. Dr. Thinni Nurul Rochmah, Dra.Ec., M.Kes. selaku Ketua Program Studi Administrasi dan Kebijakan Kesehatan yang memberikan semangat dan dukungan selama proses pendidikan hingga terselesaikannya tesis ini.
4. Dr. Nyoman Anita D., drg., M.S. selaku Ketua Minat Studi Manajemen Pemasaran dan Keuangan Pelayanan Kesehatan yang selalu mendoakan, membimbing, memberi semangat dan dukungan selama proses pendidikan hingga terselesaikannya tesis ini.
5. Semua dosen pengajar Program Studi Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Universitas Airlangga Surabaya yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan selama proses pendidikan hingga terselesainya tesis ini.
6. Tim penguji tesis dan instruktur penulisan yang telah banyak memberikan masukan berharga pada kesempurnaan penulisan tesis ini.
7. Seluruh staf kependidikan Program Studi Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Universitas Airlangga Surabaya, khususnya Pak Kukuh, Mbak Ade, Mbak Lusi, Mas Husni, atas pinjaman buku, printer dan segala bantuannya dari awal hingga akhir proses pendidikan penulis.
8. Ibu Susiani Gunawan, dr. selaku pimpinan Klinik Redemptor Mundi Surabaya dan seluruh tenaga medis, paramedis dan non medis di Klinik Redemptor Mundi Surabaya.

9. Kedua orang tua dan keluarga atas segala kasih sayang, perhatian, dorongan, dan doanya.
10. Semua teman yang telah ikut memberikan bantuan dan sumbangsih pikiran, tenaga, dan semangat dari awal hingga akhir penulisan tesis ini.
11. Responden penelitian yang bersedia membantu penulis untuk mengisi kuesioner dengan sepenuh hati, sehingga tesis ini dapat terselesaikan.

Penulis berharap tesis ini dapat memberikan sumbangan bagi kemajuan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang pemasaran pelayanan kesehatan.

Surabaya, 16 Juni 2015

Penulis

