

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas Karunia dan Hidayah-Nya penyusunan tesis dengan judul “**Rekomendasi Upaya Peningkatan Jumlah Persalinan Berdasarkan Analisis *Switching Barrier* di Puskesmas Jagir Surabaya**” ini dapat terselesaikan.

Tesis ini berisikan analisis rencana upaya peningkatan jumlah persalinan berdasarkan analisis *switching barrier* yang meliputi aspek *customer satisfaction* dan *perceived switching cost* pada ibu hamil di Puskesmas Jagir Surabaya. Rekomendasi diberikan untuk menurunkan *switching intention to attractiveness of alternatives* sehingga dapat meningkatkan jumlah persalinan di Puskesmas Jagir Surabaya.

Ucapan terima kasih yang tak terhingga saya sampaikan kepada Prof. Dr. Stefanus Supriyanto, dr., M.S., selaku Pembimbing Ketua yang dengan kesabaran dan perhatiannya dalam memberikan bimbingan, motivasi dan saran hingga tesis ini bisa terselesaikan dengan baik. Ucapan terima kasih yang tak terhingga juga saya sampaikan kepada Dr. R. Darmawan Setijanto, drg., M.Kes., selaku pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, dan saran demi kesempurnaan tesis ini.

Dengan terselesainya tesis ini, perkenankan saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Moh. Nasih, S.E., M.T., selaku Rektor Universitas Airlangga atas diterimanya sebagai mahasiswa pendidikan Program Magister Universitas Airlangga;
2. Prof. Dr. Tri Martiana, dr., M.S. selaku Dekan FKM UA atas kesempatan yang telah diberikan untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga Surabaya;
3. Dr. Thinni Nurul R., Dra.Ec.,M.Kes. sebagai Ketua Program Studi S2 Administrasi Kebijakan Kesehatan FKM UA yang telah memberikan fasilitas perkuliahan selama mengikuti pendidikan di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga Surabaya ;
4. Dr. Nyoman Anita D., drg., M.S. selaku Ketua Minat Manajemen Pemasaran dan Keuangan Pelayanan Kesehatan atas bimbingan yang telah diberikan selama mengikuti pendidikan di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga Surabaya;
5. Seluruh dosen dan pengelola Program Magister Minat Manajemen Pemasaran dan Keuangan Pelayanan Kesehatan yang telah membimbing, mendidik serta membantu saya selama mengikuti pendidikan;
6. Ketua penguji dan anggota penguji atas kesediaan menguji dan membimbing dalam perbaikan tesis ini;
7. Kepala Puskesmas Jagir beserta seluruh staf yang telah memberikan ijin dan membantu pelaksanaan penelitian ini;
8. Orang tua, suami, dan anak-anak yang selalu memberikan doa dan semangat tiada henti selama studi;
9. Semua teman yang telah ikut memberikan bantuan dan sumbangsih pikiran, tenaga, dan semangat dari awal hingga akhir penulisan tesis ini;

10. Ibu hamil sebagai responden penelitian yang bersedia membantu penulis untuk mengisi kuesioner dengan sepenuh hati sehingga tesis ini dapat terselesaikan;
 11. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan tesis.
- Demikian, semoga tesis ini bisa memberi manfaat bagi diri kami sendiri dan pihak lain yang menggunakan.

Surabaya, 10 Agustus 2015

Penulis