

KATA PENGANTAR

Puji Tuhan, kami mengucapkan syukur atas kasih dan kemurahan Tuhan sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul **“Analisis Pengaruh *Perceived Service Quality* dan *Corporate Image* Terhadap *Customer Value* di Rumah Sakit Ibu dan Anak Sekar Wangi Magetan”**.

Tesis ini membahas tentang *Perceived Service Quality* dan *Corporate Image* Terhadap *Customer Value* pada pasien yang telah menerima pelayanan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Sekar Wangi Magetan.

Dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kami haturkan kepada yang terhormat Widodo J.P., dr., M.PH., Dr.PH. selaku pembimbing utama yang telah memberikan banyak waktu dengan penuh perhatian memberikan dorongan, bimbingan, arahan, pemikiran dan saran dalam penelitian ini.

Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kami haturkan kepada yang terhormat Dr. Thinni Nurul R, Dra.Ec., M.Kes. selaku pembimbing kedua yang dengan penuh perhatian dan kesabaran telah memberikan bimbingan, pengarahan, pemikiran dan saran sampai penelitian ini dapat diselesaikan.

Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya juga kami sampaikan kepada:

1. Prof. Dr. Moh. Nasih, M.T., Ak. selaku Rektor Universitas Airlangga, atas kesempatan belajar di Universitas Airlangga
2. Prof. Dr. Tri Martiana, dr., M.S., selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga, atas kesempatan belajar di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga
3. Dr. Thinni Nurul Rochmah., Dra.Ec., M.Kes., selaku Ketua Program Studi Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, Program Magister Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga, yang telah memberikan ilmu dan memotivasi agar selalu belajar untuk lebih meningkatkan wawasannya.
4. Dr. Djazuly Chalidyanto, S.KM., M.ARS., selaku Ketua Minat Studi Administrasi Rumah Sakit Program Studi Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, Program Magister Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga yang telah memberikan ilmu dan memotivasi agar selalu belajar untuk lebih meningkatkan wawasannya.
5. Ketua penguji, Dr. Djazuly Chalidyanto, S.KM., M.ARS., dan anggota penguji Widodo J. Pudjirahardjo, dr., MS., M.PH., Dr., PH., Dr. Thinni Nurul Rochmah., Dra.Ec., M.Kes., Dr. M. Bagus Qomaruddin, Drs., M.Sc., Sri Rahayu, dr., M.ARS., Samsul Arifin, dr., M.ARS., atas kesediaan menguji dan membimbing dalam perbaikan tesis ini.
6. Pembimbing penulisan Tito Yustiawan, drg., M.Kes., yang telah memberikan bimbingannya dengan baik
7. Seluruh staf pengajar dan keluarga besar AKK FKM Unair

8. Direksi RSIA Sekar Wangi Magetan, yang telah memberikan kesempatan dan kepercayaan untuk menempuh pendidikan Magister Administrasi Rumah Sakit.
9. Teman-teman MARS'13, adik kelas, kakak kelas dan teman-teman AKK'13 yang telah memberikan semangat dan bantuannya sehingga tesis ini dapat selesai.
10. Pimpinan dan Staf Rumah Sakit Ibu dan Anak Sekar Wangi Magetan yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian.
11. Responden yang telah meluangkan waktu dan bersedia menjadi bagian dari penelitian.
12. Teman-teman diruang jurnal yang telah memberikan dukungan, hiburan dan bantuan yang memberikan motivasi.
13. Ibu, keluarga besar, teman komsel yang senantiasa memberikan dukungan dan doa untuk terselesaikannya pendidikan MARS.
14. Kenneth, Kathleen dan suami tercinta Dr. Deddy Marciano SE., MM., yang telah meluangkan waktu, membantu dengan penuh perhatian dan pengertian sejak awal menempuh pendidikan MARS sampai terselesaikannya tesis ini.

Penulisan hasil penelitian ini masih jauh dari sempurna, untuk itu saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan hasil penelitian ini. Dan semoga tesis ini dapat memberikan manfaat.

Surabaya, 13 Agustus 2015

Penulis