

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan kasih sayangnya, sehingga sampai saat ini penulis masih diberikan kesempatan untuk menyelesaikan tugas akhir ini, guna memenuhi persyaratan kelulusan menempuh ujian akhir Diploma 3 Program Studi Manajemen Pemasaran Industri Elektronika di Politeknik APP Jakarta Kementerian Perindustrian R.I.

Untuk Penulisan tugas Akhir ini penulis mengangkat sebuah judul “Pengaruh *Physical Evidence* Terhadap Kepuasan Pasien Pada RSIA Brawijaya Cabang Bojongsari Depok”, tujuan mengambil judul tersebut adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien dalam hal ini sebagai pengguna jasa terhadap fasilitas fisik, suasana dan lingkungan fisik yang disediakan oleh RSIA Brawijaya Cabang Bojongsari Depok.

Adapun hasil dari penulisan tugas akhir ini tidak semata-mata karena kemampuan penulis sendiri, tetapi karena adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak yang telah memberikan informasi yang berharga kepada penulis sehingga tugas akhir ini pun selesai dan pada kesempatan ini pula penulis ingin menyampaikan ucapan dan rasa terima kasih kepada :

1. Bapak Ahmad Wimbo H, SE., MM selaku Direktur Politeknik APP Jakarta Kementerian Perindustrian R.I.
2. Bapak A.R. Arie Wicaksono, S.K.M.,S.T., M.M, selaku Ketua Program Studi Manajemen Pemasaran.
3. Bapak Faisal H Batubara, SE., M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan pengarahan selama penyusunan tugas akhir.
4. Bapak dan Ibu dosen sebagai fasilitator utama yang telah memberikan penulis banyak ilmu dan pengalaman baru, semoga senantiasa ilmu yang diberikan menjadi ilmu yang bermanfaat baik dalam dunia kerja nanti maupun dunia kemasyarakatan.
5. Ibu drg. Hestningsih, SE., MARS., selaku Direktur Rumah Sakit RSIA Brawijaya Bojongsari yang telah berkenan menerima penulis untuk melakukan program kerja praktik di rumah sakit tersebut.
6. Ibu Wahyu Anna Kumala, selaku Head Unit Marketing RSIA Brawijaya Bojongsari, yang senantiasa membimbing penulis dan membagi ilmu dalam dunia kerja sesungguhnya.
7. drg. Mirna Mulianty, selaku staff marketing dan rekan kerja yang dapat membantu dan memberikan segala arahannya.

8. Para karyawan, dokter, perawat RSIA Brawijaya Bojongsari yang selalu memberikan semangat kepada penulis dalam mengerjakan tugas akhir ini.
9. Keluarga penulis, terutama Bapak Anwar Chariri dan Ibu Manih selaku orangtua saya yang telah memberikan tenaga, materi dan doa untuk penulis sehingga penulis selalu semangat untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
10. Sahabat-sahabat penulis, serta teman-teman Manajemen Pemasaran Industri Eelektronika Tahun 2015 yang senantiasa selalu membantu, membimbing dan menjadi bagian cerita dalam masa perkuliahan penulis.

Jakarta, 07 Agustus 2018
Penulis

Ririn Aryani
150300408