

KATA PENGANTAR

Atas segala rahmat, nikmat, karunia serta kemudahan yang telah Allah SWT berikan, penulis memanjatkan rasa puji dan syukur yang sedalam-dalamnya, karena akhirnya penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “**Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dan Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien**” dalam rangka untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh Gelar Magister Manajemen Program Studi Manajemen Konsentrasi Manajemen Rumah Sakit.

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh OCB dan pelayanan prima terhadap kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung. Berdasarkan penjelasan tersebut diperoleh temuan spesifik untuk menjelaskan pengaruh dari OCB dan pelayanan prima terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung.

Keberhasilan dalam penyusunan karya tulis ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, pengarahan baik moral maupun material yang tidak ternilai besarnya dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada

1. Bapak Prof. Dr. H. Dey Ravena, SH., MH, selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Islam Bandung, yang berkenan menerima penulis untuk mengikuti Program Pendidikan Master (S2) di Universitas Islam Bandung.

2. Ibu Dr. Tasya Aspiranti, SE., M.Si, selaku pembimbing utama, dan Bapak Dr. Dikdik Tandika S.E., M.Sc selaku pembimbing pendamping, yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan dengan penuh pengertian, kesabaran, dan ketulusan hati kepada penulis selama penyusunan naskah tesis ini.
3. Ibu Dr. Tasya Aspiranti SE., M.Si., selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Islam Bandung yang telah memberikan kesempatan dan motivasi kepada penulis dalam mengikuti dan menyelesaikan pendidikan di Program Magister pada Program Pascasarjana Universitas Islam Bandung.
4. Bapak Prof. Dr. Muhardi, S.E., M.Si, Ibu Dr. Ratih Tresnati, S.E., M.P., serta Ibu Dr. Sri Suwarsi, S.E., M.Si. sebagai pembahas/penelaah dan penguji yang telah memberikan masukan, saran dan arahan dalam penyusunan tesis ini, sehingga dapat menghasilkan tesis yang lebih baik sesuai dengan yang diharapkan.
5. Seluruh staf pengajar Program Studi Magister Manajemen Universitas Islam Bandung, khususnya pada staf pengajar Program Studi Magister Manajemen Konsentrasi Manajemen Rumah Sakit yang telah memberikan landasan teoritis, filosofis dan metodologis sehingga memberikan dasar dan pengkayaan bagi penyusunan tesis ini.
6. Seluruh staf pimpinan dan staf administrasi Program Pascasarjana Universitas Islam Bandung, atas segala kemudahan, pelayanan dan bantuan lainnya yang tak terhitung lainnya selama penulis mengikuti pendidikan sampai mengikuti ujian sidang penelitian ini.

7. Seluruh jajaran pimpinan dan perawat pelaksana di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung yang telah memberikan bantuan berupa data dan informasi yang dibutuhkan selama penulis melakukan penelitian.
8. Teristimewa, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua, yaitu Dr. H. Rachmat Sumantri, dr, SpPD-KHOM dan Dr. Hj. Herawati Soebari, S.Pd, M.Pd., atas perhatian, pengertian, motivasi, do'a yang tak pernah putus-putus dan dukungan penuh selama penulis mengikuti perkuliahan sampai penulisan tesis ini.
9. Kepada Istri tercinta Mega Adhitya Barlian, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas dukungan, kesabaran, pengertian dan doa yang tak pernah putus-putus. Kepada anak-anaku Daffa Akbar dan Diva Avicena, permata dan semangat dalam kehidupanku, mohon maaf jika Papah kurang dalam memberikan perhatian dan kasih sayang selama ini.
10. Terima kasih penulis juga ucapkan kepada rekan – rekan kuliah Program Studi Magister Manajemen Konsentrasi Manajemen Rumah Sakit angkatan 2014, yang telah sama-sama berjuang dalam menyelesaikan studi ini, serta Maulana Restu Pamungkas, S.E. dan Akhmad Nurul Huda, S.Ak, atas semua perhatian, dukungan dan motivasi yang telah kalian berikan selama penulis mengerjakan penelitian ini.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan namanya satu per satu, yang telah memberikan bantuan baik moril maupun materil kepada penulis mulai dari kegiatan perkuliahan dan proses penulisan tesis ini.

Penulis menyadari bahwa untuk menghasilkan tesis yang baik dan bermutu tidaklah mudah namun dalam hal ini peneliti telah berusaha semaksimal mungkin untuk menyelesaikan penelitian ini dengan segala kemampuan yang ada. Saran dan kritik yang membangun dari semua pihak sangat diharapkan guna melengkapi dan menyempurnakan materi tesis ini. Semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya.

Bandung, Februari 2016
Peneliti,

Agung Firmansyah
NPM 20090314004