

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Illahi Robbi, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penyusunan skripsi yang berjudul **“Penerapan *Total Quality Management* Dalam Meningkatkan Kualitas Jasa Pelayanan Instalasi Rawat Inap (Studi kasus pada RSAU dr. M. Salamun)”**. Skripsi ini disusun berdasarkan hasil penelitian pada RSAU dr. M. Salamun dari bulan Februari sampai Mei 2014, dan diajukan untuk memenuhi salah satu syarat sidang guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Bandung.

Penulis menyadari akan banyaknya kekurangan pada skripsi ini, baik dari segi bahasa maupun penyajiannya. Selama penyusunan skripsi ini penulis telah memperoleh banyak bimbingan, bantuan berupa saran-saran, serta dorongan yang besar dan berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua tercinta yang selalu ikhlas memberikan untaian doa serta tanpa lelah memberikan dukungan baik moriil maupun materiil. Dan secara khusus penulis mengucapkan terimakasih kepada Ibu Yuni Rosdiana, SE.,M.Si.,Ak.,CA dan Ibu Epi Fitriah, SE., M.Si.,Ak.,CA. Selaku dosen pembimbing penulis yang selalu memberikan pengarahan dengan sabar dan memberikan nasihat-nasihatnya serta dukungannya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya, terutama kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. M. Thaufiq Siddiq Boesoerie, M.S, SpTHT KL (KL), selaku Rektor Universitas Islam Bandung.
2. Bapak Dr. Dikdik Tandika, SE.,M,Sc selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Bandung.
3. Ibu Yuni Rosdiana, SE.,M.Si.,Ak.,CA, selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan arahan dan juga bantuan untuk penulis.
4. Ibu Epi Fitriah, SE., M.Si.,Ak.,CA, selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan arahan dan juga bantuan untuk penulis.
5. Bapak Dadan Hermawan,SE.AK,MSI selaku Dosen Wali yang telah banyak memberikan pengarahan dan dukungan kepada penulis untuk segera menyelesaikan penyusunan skripsi ini serta pengarahan kepada penulis dalam kuliah.
6. Bapak dan Ibu Dosen, di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Bandung yang telah memberikan pendidikan dan pengajaran yang bermanfaat kepada penulis.
7. Terimakasih untuk Om Suratman (KA UNIT JANGWAT) yang telah banyak membantu penulis untuk melakukan penelitian di RSAU dr. M. Salamun, telah bersedia meluangkan waktu untuk melakukan wawancara

dan memberikan pengarahannya, saran, serta bimbingannya dalam menyelesaikan skripsi penulis.

8. Terimakasih untuk Ibu Erna Idarahyuni, S.Kep.Ners (KA POKJA KEPERAWATAN) yang telah bersedia meluangkan waktu untuk melakukan wawancara dan selalu memberikan pengarahannya kepada penulis selama melakukan penelitian di RSAU dr. M. Salamun.
9. Terimakasih untuk Ibu Novitasari, S.Kep (KA UNIT BIN KOMPETENSI KEPERAWATAN) yang telah bersedia meluangkan waktu untuk melakukan wawancara dan selalu memberikan pengarahannya kepada penulis selama melakukan penelitian di RSAU dr. M. Salamun.
10. Trimakasih untuk Bapak Arifin, S.Kep (KA WAT INAP) yang selalu memberikan pengarahannya kepada penulis selama melakukan penelitian di RSAU dr. M. Salamun, bantuan untuk menyebarkan kuesioner keruangan rawat inap serta bantuan untuk memperoleh data-data yang diperlukan penulis selama melakukan penelitian mengenai kegiatan di RSAU dr. M. Salamun.
11. Terimakasih untuk Bapak Armansyah, S.Kep.,Ners (KA WATLAN) yang telah bersedia meluangkan waktu untuk melakukan wawancara dan membantu penulis memperoleh data-data yang diperlukan penulis selama melakukan penelitian serta telah meminjamkan buku-buku yang penulis butuhkan untuk melengkapi teori-teori yang ada di BAB II.
12. Kedua orang tuaku tercinta, yang selalu mendoakan sampai berakhirnya studi ini, tak pernah lelah memberikan semangat dan motivasi dalam

menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih untuk kakakku Anda Suganda, adikku Ari Risnaldi, kakak iparku Eva Julianti dan seluruh keluarga besarku yang selalu memberikan semangat secara langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

13. Anak-anak Sistah, Risma Rizqia Kh, Regia Nugraha, Ridha Maulida Oc, Dena Malsa, Tiara Mardiana, Desti Sapitri, Nurhalimah, terimakasih dukungan, masukan dan semangatnya. Terimakasih untuk Teh Mala kakaknya risma dan Teh Riska yang telah banyak memberikan bantuan dan masukkannya.

14. Semua pihak yang telah banyak membantu penulis menyelesaikan skripsi penulis.

Akhir kata penulis ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya, dan semoga amal baik kalian semua mendapatkan balasan dari Allah SWT. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan ini jauh dari sempurna, oleh karenanya penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun bagi para pembaca dan semoga kita semua selalu dalam lindungan Allah SWT. Aamiin

Bandung, Juli 2014

Penulis

Rima Mulyani