

**GAMBARAN *SERVICE QUALITY* YANG MEMPENGARUHI  
KEPUASAN PENGUNJUNG BALAI PENGOBATAN  
DI PUSKESMAS KOPO  
TAHUN 2004**

**KARYA TULIS ILMIAH**

Karya Tulis Ini Dibuat Sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Kedokteran

**DWI SYLVIA APRIANI ZEBUA  
9810037**



**FAKULTAS KEDOKTERAN  
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA  
BANDUNG  
2005**

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan rasa syukur kepada Tuhan YME, penulis telah dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul “ Gambaran *service quality* yang Mempengaruhi Kepuasan Pengunjung Balai Pengobatan di Puskesmas Kopo Kota Bandung tahun 2004”.

Karya Tulis Ilmiah ini dibuat untuk memenuhi salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan Program Sarjana Kedokteran.

Penulis berharap Karya tulis ini dapat menjadi bahan masukan yang berguna untuk peningkatan pelayanan Balai Pengobatan Puskesmas Kopo khususnya dan peningkatan pelayanan kesehatan masyarakat pada umumnya.

Dalam pembuatan karya tulis ini penulis banyak menemukan kesulitan, tetapi berkat dorongan dan bantuan semua pihak, akhirnya karya tulis ini dapat diselesaikan. Maka dalam kesempatan ini perkenankan penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Iwan Budiman, DR. dr. M Kes dan Anindhita, dr. M Kes, selaku penguji yang telah memberi masukan-masukkan terhadap karya tulis saya.
2. Felix Kasim, dr. M.Kes selaku pembimbing penulis. Terima kasih sebesar-besarnya untuk beliau atas bimbingan dan pengarahan yang diberikan selama mengerjakan karya tulis ini.
3. Dr. Pinandjojo .D selaku koordinator sidang atas masukan-masukkan yang telah diberikan kepada penulis.
4. Para petugas Puskesmas Kopo Kota Bandung terima kasih atas bantuannya kepada penulis.
5. Toto, Mala, dan Septi terima kasih banyak atas pinjaman buku dan masukan-masukan yang diberikan kepada penulis.
6. Untuk teman seperjuangan Popy, Krisna, Irene, Rere, Dwi nurmi, Intan, Xaviera, Gracias, dan Ervan terima kasih atas bantuan dan dorongannya .
7. Untuk teman-temanku Annisa, Joice, Rahma,Devy, Cellica,Vivi, Deasy , dan Kiki terimakasih banyak atas dukungan dan semangat yang diberikan.

8. Mama dan papa tercinta atas dukungan, cinta dan kesabaran sehingga karya tulis ini dapat selesai.
9. Kakakku Aristarchus atas dukungan dan dorongannya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ini.
10. Iwan atas dukungan, cinta, dan pengorbanan yang diberikan terima kasih banyak.
11. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu terima kasih banyak.

Akhir kata, semoga atas jasa dan amal baik yang telah diberikan kepada penulis, penulis menyerahkan semuanya kepada Tuhan Yang Maha Esa semoga mendapat balasan dari Nya.

Bandung, Januari 2005

Penulis,

Dwi Sylvia A.Z