

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Allah SWT atas segala berkah dan karunia-Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan penelitian ini dengan judul : **“Upaya Perbaikan Kualitas Pelayanan Melalui Metode *Service Quality* Dan *Importance Performance Analysis* Di Unit Layanan Pengadaan Kementerian Perdagangan”**. Penulisan penelitian ini sebagai salah satu syarat kelulusan dalam Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta.

Selama melakukan dan menyusun penelitian karya akhir ini, penulis memperoleh banyak dukungan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya terutama kepada :

1. Dr. Ir. Rosalendro Eddy Nugroho, MM., sebagai dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan Tesis ini dari awal hingga Tesis ini dapat diselesaikan.
2. Ibu Dr. Lien Herliani Kusumah, SE, MT selaku penguji pada Sidang Tesis yang telah memberikan banyak saran dan koreksi.
3. Prof. Dana Santoso M.Eng. Phd., selaku penguji pada Seminar Proposal yang telah memberikan banyak saran dan koreksi.
4. Dr. Ir. Erry Rimawan, MBA. Selaku Ketua Sidang Tesis.
5. Ibu Dr. Aty Herawati, M.Si selaku Ketua Program studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

6. Bapak Prof. Dr. Didik J. Rachbini selaku Direktur Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana.
7. Bapak Dr. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
8. Para Dosen Pengajar dan staf administrasi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan yang luas.
9. Teman-teman di program Magister Manajemen yang telah memberikan pengalaman-pengalaman profesi dan membantu selama masa perkuliahan.
10. Rekan-rekan kerja di ULP Kementerian Perdagangan yang telah membantu bertukar pikiran dan mendukung proses penelitian.
11. Keluarga yang telah memberikan kasih sayang serta dukungan yang tinggi dalam menempuh setiap jenjang pendidikan.
12. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, atas berbagai bentuk dukungan yang telah diberikan.

Akhir kata penulis berharap semoga penulisan penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca dan pihak-pihak yang memerlukannya untuk penelitian berikutnya ataupun untuk menambah wawasan dari isi penelitian ini walaupun masih banyak faktor lainnya yang tidak dibahas dari segi teknik penyusunan maupun pembahasan materi.

Jakarta, 9 Juni 2018

Reza Dwi Kurnia.