KATA PENGANTAR

Segala Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yesus Kristus yang telah melimpahkan segala berkatNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis dengan judul "ANALISIS PENGARUH *BRAND EQUITY* DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN SERTA DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS PESERTA (Studi Kasus Pada Peserta BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Jakarta Cilandak)" guna memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen di Program Pascasarjana Universitas Mercubuana Jakarta.

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak selama masa perkuliahan hingga penulisan tesis ini, mustahil bagi penulis untuk menyelesaikan penulisan tesis ini. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

UNIVERSITAS MERCU BUANA

1. Kepada Kedua Orang Tua tercinta Op. Nicholas (Bapak Dapot Asi Simanjuntak dan Ibu Rusmida Sinaga) yang telah tulus membimbing dan mencurahkan kasih sayang serta doa yang tak terhingga dari penulis kecil hingga bisa hingga jadi seperti sekarang ini. Terima kasih atas segala yang telah diberikan kepada penulis yang tak mungkin bisa penulis balas.
2. Teruntuk keluarga kecil tercinta, Istri penulis Dita Ajeng Ekaristi dan anak penulis Nicholas Keenan Simanjuntak dan Dedek Bayi yang masih ada di dalam perut mama, maaf karena Papa kuliah lagi kalian banyak kehilangan

http://mercubuana.ac.id/

waktu dan perhatian dari Papa. Terima kasih untuk kalian yang selalu ada di belakang papa dan selalu menjadi penyemangat papa.

3. Institusi BPJS Ketenagakerjaan yang telah memberikan kesempatan dan beasiswa penuh selama Penulis menyelesaikan pendidikan.
4. Bapak Dr. Achmad Fachrodji, MM, selaku pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan tesis ini.
5. Prof. Dr. Ngadio Surip Diposumarto, MS, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
6. Prof. Dr. -Ing. Mudrik Alaydrus, selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta.
7. Bapak Dudi Permana, M.M, Ph.D , selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen.
8. Seluruh keluarga besar BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Jakarta Cilandak yang banyak memberikan pembelajaran bagi penulis.
9. Keluarga besar Program Magister Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta yang telah banyak berjasa dalam kehidupan perkuliahan yang penulis jalani.
10. Tim Keuangan Kantor Cabang Jakarta Cilandak seperti Ibu Dessy Faber selaku Kepala Bidang Keuangan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Jakarta Cilandak, Mas Agus Pangeran, Galuh, Nonie dan Izza. Maaf jika selama proses penulisan ini pikiran penulis terbagi selama bekerja.
11. Kepada Almamater tercinta Universitas Gadjah Mada dan Universitas Indonesia yang selalu menjadi kebanggaan penulis.

UNIVERSITAS MERCU BUANA

http://mercubuana.ac.id/

12. Teruntuk orang-orang yang pernah menjadi bagian perjalanan hidup penulis, yang berjasa bagi penulis dan menjadi sumber inspirasi penulis.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu baik langsung maupun tidak langsung, semoga Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan kalian semua. Semoga tesis ini dapat bermanfaat untuk pengembangan ilmu pengetahuan.

Jakarta, 18 Februari 2020

Dian Fransiskus Simanjuntak

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

http://mercubuana.ac.id/