

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT serta atas segala rahmat dan karunia-Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul : “Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Halte TransJakarta Dengan Metode PDCA”.

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program studi Magister Manajemen di program Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana Jakarta. Penulis menyadari bahwa tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang secara langsung atau tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian karya ilmiah ini. Secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Kepada orang tua saya yang telah membimbing dan mendoakan hingga tesis ini selesai
2. Kepada istri saya yang telah membantu mendoakan dan mendukung hingga tesis ini selesai
3. Dr. Ir. Rosalendro Eddy Nugroho, MM, , sebagai dosen pembimbing yang telah sabar dalam membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan Tesis ini dari awal hingga Tesis ini dapat diselesaikan.
4. Dr. Ahmad Hidayat Sutawijaya, M.Com, selaku Ketua Sidang Penguji yang telah banyak memberikan arahan kepada penulis demi kesempurnaan Tesis ini.
5. Dr.Dewi Nusraningrum,M.Si, selaku Dosen Penguji yang telah sabar dalam menguji dan mengarahkan penulis demi kesempurnaan Tesis ini.
6. Prof. Dr. -Ing Mudrik Alaydrus selaku Direktur Program Pascasarjana, beserta segenap jajarannya yang telah berupaya meningkatkan situasi kondusif di Fakultas.

7. Dr. Aty Herawati, M.Si.,CFRM selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Demikian juga penulis menyampaikan terima kasih kepada seluruh dosen dan staf administrasi Prodi Magister Manajemen,
8. Rekan-rekan mahasiswa yang telah menaruh simpati dan bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusun Tesis ini masih jauh dari sempurna, untuk itu pada kesempatan ini penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi perbaikan Tesis dimasa yang akan datang. Semoga Tesis ini dapat bermanfaat untuk semua pihak..



Jakarta, April 2019

(Bay Hqki)

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA