

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur ke hadapan Tuhan Yesus Kristus sang juru selamat umat manusia, serta atas segala berkat dan karunia-Nya pada penulis, puji Tuhan penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul *Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Persepsi dan Kepuasan Masyarakat di Mal Pelayanan Publik Provinsi DKI Jakarta*.

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Master Ilmu Komunikasi pada Program Studi Magister Ilmu Komunikasi di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta. Penelitian ini mengkaji tentang pengaruh pelayanan prima terhadap persepsi masyarakat, pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan masyarakat, dan hubungan persepsi dengan kepuasan masyarakat saat mengurus perizinan dan nonperizinan di Mal Pelayanan Publik Provinsi DKI 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 dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian karya ilmiah ini.

Secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Orangtu saya, Papa (†) dan Mama, serta Abang dan Adi yang telah memberikan semua hal yang tak terhingga kepada saya, juga seluruh keluarga besar yang turut serta memberi semangat.
2. Yunike Lusi Dahlia Sinaga, pacar, calon istri, dan calon mama untuk anak-anak saya yang tetap setia mendampingi di kala susah dan senang, serta memberikan bantuan dari segi materil dan nonmateril saat penulis menjalani kuliah S2 ini.
3. Direktur Program Pascasarjana, Prof. Dr. -Ing. Mudrik Alaydrus beserta segenap jajarannya yang telah berupaya meningkatkan situasi kondusif di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta.

4. Ketua Program Studi Magister Ilmu Komunikasi, Dr. Ahmad Mulyana, M.Si, dan seluruh dosen dan staf administrasi Prodi Magister Ilmu Komunikasi yang selalu mendorong untuk menyelesaikan studi tepat pada waktunya.
5. Dr. Suraya, M.Si sebagai dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan Tesis ini dari awal hingga Tesis ini dapat diselesaikan. Ibu dosen yang paling baik, saya doakan ibu sehat selalu, sukses, dilancarkan dalam segala urusan, dan segera mendapat gelar Profesor.
6. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta dan keluarga besar Lantai 2 Mal Pelayanan Publik DKI Jakarta. Juga pimpinan penulis, Bapak Rinaldi selaku Kepala Seksi Komunikasi dan Informasi Bidang Pengaduan dan Komunikasi Masyarakat yang memberikan kebebasan kepada saya untuk kuliah sambil bekerja.
7. Seluruh teman kuliah MIKOM 32 MENTENG (Maret 2018-Februari 2020). Tetap kompak dan saling *support* yah.

Kesempurnaan sesungguhnya hanya milik Tuhan. Maka dari itu penulis sadar betul bahwa masih terdapat banyak kekurangan di dalam Tesis ini, hal itu terjadi karena keterbatasan kemampuan penulis dalam menyusunnya. Namun, di samping itu semua, saya selaku penulis telah berusaha untuk membuat Tesis ini agar bisa terwujud dengan baik.

Akhir kata, penulis berharap agar Tesis ini dapat bermanfaat bagi orang lain yang membaca terumata adik kelas yang tahun depan juga akan menyusun Tesis. Semoga ke depannya jauh lebih baik dari apa yang telah saya usahakan.

Terima kasih.

Jakarta, 15 Februari 2020

Ridoni Daniel