

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, dengan memanjatkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT serta atas segala rahmat dan karunia-Nya pada peneliti, akhirnya peneliti dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul: **Pengaruh Promosi, Relationship Marketing dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Jakarta Kebayoran Baru.**

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta. Peneliti menyadari bahwa penyusunan Tesis ini dapat dilakukan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti ingin menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian karya ilmiah ini. Secara khusus pada kesempatan ini peneliti menyampaikan terima kasih kepada:

1. Muchsin Saggaff Shihab, M.Sc., MBA, Ph.D, selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan peneliti selama penyusunan tesis ini.
2. Mudji Sabar, Dr., SE., MBA selaku Dosen Penguji saya yang telah memberikan masukan dan arahan selama proses penyusunan tesis ini.
3. Dr. Aty Herawati, M.Si, CFRM, selaku Kepala Program Studi Magister Manajemen, Pascasarjana Universitas Mercu Buana, Jakarta.
4. Prof. Dr. –Ing. Mudrik Alaydrus, selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana, Jakarta yang telah meningkatkan kualitas pendidikan.
5. Prof. Dr. Ngadino Surip, MS, selaku Rektor Universitas Mercu Buana, Jakarta.
6. Dosen Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana, Jakarta yang telah memberikan pengetahuan dan pengalamannya di dunia akademisi.

7. Staf karyawan Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana, Jakarta yang membantu proses administrasi dan bekerja secara profesional.
8. Rekan-rekan mahasiswa Magister Manajemen Mercu Buana yang selalu memberikan bantuan sehingga peneliti dapat menyelesaikan tesis ini.
9. Bapak Achmad Hafiz selaku Deputy Direktur Wilayah DKI Jakarta
10. Ibu Aland Lucy Patity selaku Kepala Kantor BPJS Ketenagakerjaan Jakarta Kebayoran Baru
11. Bapak Pepen S Almas selaku Kepala Kantor BPJS Ketenagakerjaan Jakarta Kelapa Gading
12. Seluruh karyawan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kebayoran Baru dan Jakarta Kelapa Gading yang telah mendukung dan memberikan data data yang dibutuhkan penulis.
13. Keluarga dan sahabat yang telah memberikan dukungan moril selama menempuh pendidikan program Pascasarjana Magister Manajemen.

Besar harapan penulis, penyusunan tesis ini dapat memberikan sumbangsih dan kontribusi keilmuan manajemen sumber daya manusia yang ada di Indonesia pada umumnya dan bidang pendidikan pada khususnya

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, September 2019

Penulis