

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Alloh SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya tesis yang berjudul “**Analisa Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik pada Lembaga Pelatihan Berbasis ICT**” dapat diselesaikan. Penulisan tesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi syarat untuk mencapai gelar Magister Teknik Elektro Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta. Dalam proses penyusunan tesis ini tidak sedikit halangan dan masalah yang dihadapi namun karena dorongan dan bimbingan dari berbagai pihak maka semua itu dapat diatasi. Untuk itu dengan ketulusan yang utuh penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng sebagai Ketua Program Studi Pascasarjana Teknik Elektro Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Dr. Ir. Iwan Krisnadi, MBA selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu dan pikiran.
3. Keluarga yang selalu memberikan dorongan semangat dan do'a.

Akhir kata penulis berharap semoga Alloh SWT membalas segala budi baik dan keikhlasan dari semua pihak yang telah memberikan bantuan. Semoga tesis ini dapat bermanfaat kepada insan yang membacanya dan instansi BBPLK Serang sebagai obyek penelitian.

Serang, Maret 2020

Penulis,

Afik Asani, ST