

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT serta atas segala rahmat dan karunia-Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul : **EVALUASI DAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN PT XYZ SEBAGAI BADAN SERTIFIKASI ISO**

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. Penulis menyadari bahwa Tesis ini tidak dapat diselesaikan tanpa dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada seluruh pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian karya ilmiah ini dengan Ikhlas. Secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada;

1. 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.
2. Dr. Achmad Hidayat Sutawijaya, MM. , selaku Ketua Sidang Penguji yang telah banyak memberikan arahan kepada penulis demi kesempurnaan Tesis ini.
3. Dr. Ir. Sugeng Santoso, M.T, selaku Dosen Penguji yang telah sabar dalam menguji dan mengarahkan penulis demi kesempurnaan Tesis ini.

4. Dr. Lenny Christina Nawangsari, MM , selaku Dosen Penguji yang telah sabar dalam menguji dan mengarahkan penulis demi kesempurnaan Tesis ini.
5. Prof. Dr. –Ing. Mudrik Alaydrus selaku Direktur Program Pascasarjana, beserta segenap jajarannya yang telah berupaya meningkatkan situasi kondusif di Fakultas.
6. Dudi Permana, Ph.D selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen  
Demikian juga penulis menyampaikan terima kasih kepada seluruh dosen dan staf administrasi Prodi Magister Manajemen.
7. Kedua orang tua ( alm.H.Helmi Lubis dan Sri sarwastuti), Istri ( Nuraini abdullah) dan anak ( Carissa, Mikhael dan Athallah) yang dengan penuh kasih sayang dan kesabarannya mendorong penulis untuk menyelesaikan karya ilmiah ini.
8. Rekan-rekan mahasiswa yang telah menaruh simpati dan bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini.

Kiranya hasil penulisan ini dapat memberi sumbangsih perbaikan bisnis Khususnya di bidang jasa sertifikasi

Penulis

Jakarta,

Ferry Meiliawan