KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, serta shalawat dan salam kepada Nabi Besar Muhammad SAW sehingga penulis telah dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul "**KUALITAS PELAYANAN DAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT UNTUK MENCIPTAKAN KEPUASAN PESERTA BPJS KETENAGAKERJAAN DI KANTOR CABANG BANDUNG SUCI"**, maksud dan tujuan penulis dalam penyusunan tesis ini yaitu ditujukan untuk memenuhi dan melengkapi salah satu syarat dalam menempuh Ujian Magister Manajemen Sekolah Pascasarjana Universitas Widyatama.

Penulis sangat menyadari bahwa tesis ini jauh dari kesempurnaan mengingat keterbatasannya pengetahuan dan pengalaman penulis. Namun demikian penulis sangat mengaharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk penyempurnaan tesis ini serta berharap semoga tesis ini dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu manajemen.

Pada kesempatan ini dengan segenap kerendahan hati, izinkan penulis mengucapkan banyak terima kasih yang tak terhingga kepada semua pihak yang telah ikut membantu dalam penyelesaian penulisan tugas akhir ini. Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Obsatar Sinaga, S.IP. M.SI selaku Rektor Universitas Widyatama Bandung beserta jajarannya.
2. Bapak Prof. Dr. Mohd. Haizam bin Mohd. Saudi selaku Direktur Sekolah Pascasarjana
3. Ibu Dr. Alfiana, Dra., M.M selaku Ketua Program Magister Manajemen Universitas Widyatama Bandung
4. Ibu Nurul Hermina, DR., S.E., M.M. selaku pembimbing dalam penulisan tesis ini yang telah memberikan semangat dan dengan kesabaran telah membimbing penulis serta memberikan banyak masukan dalam penyusunan tesis ini.

5. Bapak / Ibu Dosen (Staf Pengajar) Program Studi Magister Manajemen Universitas Widyatama Bandung yang telah membekali Penulis.
6. Bapak/ Ibu di bagian sekretariat Program Magister Manajemen Universitas Widyatama Bandung.

Selanjutnya penulis juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua dan mertua tercinta yang telah memberikan dukungan, dan mendoakan kepada penulis.
2. Istri tercinta Mutiara Azhari dan anakku tersayang M Ahza Tiandra yang telah memberikan motivasi, semangat dan dorongan yang sangat luar biasa kepada penulis.
3. Kepada seluruh keluarga besar yang juga turut mendoakan dan memberikan dukungan kepada penulis
4. Teman-teman angkatan 71 Magister Manajemen Universitas Widyatama Bandung.
5. Rekan-rekan kerja di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bandung Suci terutama Bapak Kabid Bimo Prasetiyo, terima kasih atas dukungannya.
6. Sahabat-sahabat yang telah memberikan dukungannya: Noerma, Mira, Teh Risma, Riyan, Bu Ambar, Pak Reddy, Ridzki, Teh Lolita, Putri, Teguh dan Vetra.
7. Seluruh pihak terkait yang tak bisa penulis sebutkan namanya satu persatu yang telah memberikan *support* kepada penulis.

Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karunianya serta membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan tesis ini. Akhir kata, semoga tesis ini bermanfaat bagi peneliti khususnyadan bagi pembaca pada umumnya.

Bandung, 1 Oktober 2019

(Indra Permana Suparlin)