

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul “Analisis Kepuasan Masyarakat Dengan Pendekatan *Servqual* Dan SWOT Pada Layanan Publik BPOM di Pangkal Pinang”. Tujuan penulisan tesis ini yaitu untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan jenjang pendidikan S-2 Program Studi PJJ S2 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom Bandung.

Dalam penelitian ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan, kritik, saran, dan motivasi yang sangat besar dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

Selama penelitian ini, penulis banyak mendapat dukungan dan dorongan dari berbagai pihak termasuk bimbingan, masukan, dan motivasi yang sangat besar agar penulis berhasil menyelesaikan tesis ini dengan baik. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Prof. Dr. Anton Mulyono Azis, S.E., M.T. selaku dosen pembimbing yang banyak memberikan pembelajaran, arahan, dan masukan dalam penyelesaian penelitian tesis ini.
2. Dr. Dadan Rahadian, S.T., M.M selaku dosen wali yang telah membimbing dalam proses perkuliahan di kelas MM-24B-PJJ.
3. Prof. Dr. Ir. H. Sutarman, M.Sc., IPU selaku dosen penguji 1
4. Khairani Ratnasari Siregar, S.Si., M.T., Ph.D. selaku dosen penguji 2
5. Dr. Alfi Sofian, S.Si., M.Si selaku rekan diskusi penyusunan laporan akhir
6. Tim Diseminasi Statistik dari Badan Pusat Statistik Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.
7. Seluruh dosen pengajar mata kuliah di kelas MM-24B-PJJ angkatan tahun 2024 yang telah memberikan banyak pembelajaran selama proses perkuliahan di MM-PJJ Universitas Telkom.
8. Kepala Badan POM yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk mengikuti tugas belajar di Universitas Telkom.

9. Seluruh pegawai BPOM di Pangkal Pinang yang telah mendukung dan membantu mempersiapkan data-data yang diperlukan dalam penelitian.
10. Seluruh anggota keluarga saya, terutama orang tua, istri dan anak-anak saya, yang telah memberikan dukungan yang tidak ternilai serta do'a, sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian tesis ini.
11. Seluruh teman kelas MM-24B-PJJ, khususnya teman-teman seperjuangan mahasiswa dari Badan POM.
12. Diri saya sendiri, terima kasih untuk terus bertahan, tidak menyerah, dan tetap positif sehingga dapat menyelesaikan penelitian tesis ini sesuai dengan waktu yang ditetapkan.

Penulis menyadari bahwa penulisan tesis ini belumlah lengkap. Segala kerendahan hati, penulis berharap semoga segala kekurangan yang ada pada tesis ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dan bahan pembelajaran bagi penulis dan pembaca demi menghasilkan penelitian yang lebih baik lagi di masa yang akan datang.

Bandung, 04 Agustus 2025

Penulis,



A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Agus Riyanto".

Agus Riyanto

NIM. 204032320120