

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Dengan penuh rasa syukur, penulis mengungkapkan rasa terima kasih kepada Allah SWT atas berkat dan petunjuk-Nya yang memungkinkan penyelesaian penelitian ini. Doa dan salam semoga terus tercurah kepada Nabi Agung kita, Muhammad SAW, yang membawa ajaran Islam yang sarat dengan pengetahuan, menjadi panduan berharga untuk kehidupan di dunia dan di akhirat nanti.

Bagi penulis penyusunan penelitian skripsi yang berjudul “Pengaruh *Total Quality Management* Terhadap *Sustainability* Perusahaan Sektor Publik dengan Mediating Inovasi Layanan pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Bandung” adalah tugas yang cukup menguras tenaga, waktu, dan pikiran penulis. Penulis merasakan cukup banyak sekali haluan dan rintangan untuk menyelesaikan skripsi penelitian ini. Penulis menyadari bahwa masih memiliki keterbatasan kemampuan dalam menulis penelitian skripsi ini. Dengan terselesaikannya penelitian skripsi yang dilakukan oleh penulis tentu karena bantuan dari beberapa pihak yang telah memberikan bantuan dalam menulis penelitian skripsi. Penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada:

1. Ibu Ratih Hendayani S.T., M.M., Ph.D. selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan masukan dan sabar membimbing penulis dalam mengerjakan serta menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Herry Irawan, M.M., M.T. selaku dosen penguji satu dan Ibu Dr. Helni Mutiarsih Jumhur, S.H., M.Hum. selaku dosen penguji dua yang telah menguji dan memberikan banyak masukan kepada penelitian saya.
3. Ibu Dr. Irni Yunita, S.T., M. M. selaku dosen wali yang turut memantau dan membimbing penulis selama melakukan pendidikan di Universitas Telkom.
4. BPJS Kesehatan Kantor Cabang Bandung yang sudah bersedia memberikan data pendukung untuk melakukan penelitian ini.

5. Kedua orang tua penulis yaitu Bapak Imam Badri dan Ibu Tuti Ariyani serta Kakak Risca Septi Andini yang telah mencurahkan tenaga, cinta, dan kasih serta memberikan banyak dukungan, motivasi, dan doa yang tiada henti kepada penulis dari awal hingga akhir penulis menyelesaikan skripsi ini.
6. Sahabat-sahabat memperjuangku yang berasal dari satu SMA yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis dalam membuat dan menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman dan sahabat program studi Sarjana Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika Rizqullah dan Salman yang telah memberikan semangat serta motivasi.
8. Terakhir, kepada diri saya sendiri yang telah bertahan dan tidak menyerah sehingga dapat menyelesaikan proposal penelitian ini.

Penulis hanya dapat memberikan terima kasih dan doa, serta berharap agar amal baik mereka diterima dan mendapatkan pahala dari Allah SWT. Dengan segenap kerendahan hati, penulis berharap semoga segala kekurangan yang ada pada skripsi ini dapat dijadikan bahan pembelajaran untuk penyusunan skripsi atau penelitian yang lebih baik dimasa yang akan datang.

Bandung, 30 Maret 2023



Peneliti