

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Puji dan syukur Penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan penulisan karya ilmiah tesis yang berjudul **Analisis Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Kota Banjar**. Tidak lupa sholawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada suritauladan kita, Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat dan umatnya, termasuk kita semua.

Penulisan karya ilmiah yang Penulis angkat merupakan kajian dan telaah yang mencoba menganalisa dan menemukan kepuasan wajib pajak atas layanan yang diberikan oleh petugas pelayanan di Kantor SAMSAT Kota Banjar. Alasan pemilihan judul ini dilatar belakangi oleh kebutuhan dan harapan untuk dapat meningkatkan kualitas layanan suatu organisasi perangkat daerah.

Proses perancangan, penyusunan, pembuatan, serta penyelesaian karya ilmiah ini, Penulis tidak menafikan bahwa banyak sekali pihak yang terlibat dalam pembuatannya. Baik itu sifatnya dukungan materil maupun dukungan spirituil berupa data, fasilitas, semangat dan motivasi, masukan, kritik dan saran, serta doa yang begitu besar terhadap Penulis, sehingga Penulis mampu melewati berbagai halangan dan rintangan dalam penulisan karya ilmiah ini.

Untuk itu Penulis dengan segala kerendahan hati ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada Yth. Dr. H. Enas, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing I dan Yth. Dr. Hj. Aini Kusniawati, M.M. selaku

Dosen Pembimbing II yang selalu memberi arahan dan pembelajaran terkait penyusunan tesis ini. Ucapan terimakasih Penulis sampaikan juga kepada:

1. Yth. Prof. Dr. Dadi, M.Si. selaku Rektor Universitas Galuh.
2. Yth. Dr. H. Yat Rospia Brata, Drs., M.Si. selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Galuh.
3. Yth. Dr. H. Enas, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen.
4. Seluruh Dosen Pengajar Program Studi Manajemen Pascasarjana Universitas Galuh.
5. Seluruh Staf Tata Usaha Program Studi Manajemen Pascasarjana Universitas Galuh.
6. Segenap Pegawai SAMSAT Kota Banjar yang telah membantu dan memberikan arahan dalam menyusun tesis ini.
7. Segenap Keluarga Besar yang selalu membuat semangat serta dapat senantiasa memberikan dukungan baik moral maupun material demi kelancaran penyusunan tesis ini.
8. Rekan-rekan Program Ilmu Studi Manajemen Pascasarjana Universitas Galuh.

Akhir kata, Penulis berharap semoga Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah berkontribusi dan membantu dalam penyelesaian penulisan karya ilmiah ini. Penulis menyadari bahwa tesis ini memiliki begitu banyak kekurangan, maka dari itu Penulis mengharapkan

masukan, kritik dan saran membangun dari para pembaca agar tesis ini dapat lebih bermanfaat dan meningkatkan kemampuan Penulis.

Ciamis, Agustus 2024

Penulis

Enday Radiansyah