

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis atau tugas akhir yang berjudul “Pengaruh Penerapan *Total Quality Management (TQM)* terhadap Kinerja Inovasi dengan *Knowledge Sharing* dan Budaya Organisasi sebagai *Intervening variable* (Studi Pada Kantor Cabang Utama PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung)” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Bisnis, Program Studi S2 Administrasi Bisnis Universitas Telkom.

Penulis menyadari bahwa penyusunan tesis atau tugas akhir ini tidak akan selesai tanpa bantuan, perhatian, doa, serta dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Anita Silvianita, S.E., M.S.M., Ph.D. selaku dosen pembimbing satu yang telah berkontribusi besar untuk meluangkan waktu dan perhatiannya dalam membimbing, mengarahkan, dan memberi saran serta masukan selama penyusunan tesis ini.
2. Bapak Dr. Ir. Syarifuddin, M.M. selaku dosen pembimbing dua yang telah berkontribusi besar untuk meluangkan waktu dan perhatiannya dalam membimbing, mengarahkan, dan memberi saran serta masukan selama penyusunan tesis ini.
3. Ibu Dr. Putu Nina Madiawati, S.T., M.T., M.M. selaku dosen wali yang telah membimbing dan memberikan arahan serta mendengarkan keluh kesah selama perkuliahan terutama dalam proses penyusunan tesis ini.
4. Penguji 1 dan penguji 2 selaku dosen penguji yang telah memberikan saran dan masukan demi kelancaran dan kelengkapan penelitian ini.
5. Seluruh dosen pengajar Program Studi S2 Administrasi Bisnis yang telah memberikan ilmu serta wawasan selama perjalanan perkuliahan di Universitas Telkom.
6. Bapak dan Ibu serta pihak Kantor Cabang Utama PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung untuk membantu penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
7. Kedua orang tua, keluarga, dan saudara yang selalu memberikan doa, dukungan, perhatian, motivasi, serta menjadi pendengar yang baik untuk penulis dalam proses penyusunan tesis ini.

8. Para teman, kerabat, dan sahabat yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang selalu saling membantu dalam penyusunan tesis ini.
9. Semua pihak yang penulis tidak dapat sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan maupun bantuan dalam proses penyusunan tesis ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada mereka semua. Amin. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tesis ini jauh dari kata sempurna, baik dalam persepsi ilmiah, teknik penulisan, ataupun struktur bahasa. Untuk itu, saran dan masukan serta kritik yang membangun sangat diharapkan sebagai bahan perbaikan di masa yang akan datang. Penulis juga berharap semoga dengan tesis ini dapat bermanfaat dan menambah pengetahuan bagi seluruh pembaca.

Bandung, 5 November 2024

Jostein Frandelli