

KATA PENGANTAR

Dengan penuh rasa syukur ke hadirat Tuhan yang Maha Esa maka penulisan Karya Akhir yang digunakan untuk melakukan penelitian ini bisa tersusun. Untuk memenuhi tuntutan zaman yang diikuti dengan perkembangan ilmu pengetahuan yang semakin maju ini, maka iklim persaingan usaha yang semakin ketat di era globalisasi ini. Oleh karena itu dalam penulisan Karya Akhir ini penulis akan menguraikan masalah-masalah yang berkaitan dengan kualitas, layanan jasa pekerjaan bawah air serta citra perusahaan yang sangat berpengaruh terhadap intensi penggunaan kembali pada perusahaan pekerjaan bawah air di PT. Cahaya Karya Bhakti Samudra yang saat ini sedang melakukan pembenahan kualitas atau mutu pekerjaan dan layanan jasa yang merupakan salah satu bagian yang dilakukan oleh karyawan. Mengingat pentingnya kualitas pekerjaan dan layanan jasa yang sangat diharapkan oleh pelanggan, dan juga terkait dengan kondisi citra perusahaan yang dilakukan dengan upaya-upaya dan perbaikan-perbaikan untuk menjaga kualitas jasa yang lebih diutamakan oleh pelanggan.

Penulis akan menguraikan hal-hal yang bersifat mendasar yang terkait dengan bidang manajemen pemasaran, dengan memberikan penjelasan yang lebih rinci maka penulis juga memberikan gambaran dan kriteria-kriteria tertentu untuk mencapai target pemasaran. Hal ini perlu mengidentifikasi kualitas produk jasa, layanan yang memberikan kepuasan pelanggan yang dilakukan secara efektif dan efisien, sehingga pelanggan bisa mendapatkan kepuasan dan juga mendapatkan perlakuan yang khusus dari perusahaan yang melakukan pekerjaan yang bisa menghasilkan kualitas jasa yang lebih optimal.

Tersusunnya penulisan Karya Akhir ini, penulis menyadari telah banyak mendapat saran dan masukan, serta tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Dengan ini

pada kesempatan yang ada maka penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. Ir. H. Suharyadi, MS., selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Dr. Ir. Har Adi Basri, M.Ec., selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Prof. Dr. H. M. Noor Fuad, M.Sc., selaku Pembimbing Utama yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penyelesaian Karya Akhir ini.
4. Bapak Endi Rekarti, SE., ME., selaku Pembimbing II yang secara rutin memberikan bimbingan dan arahan dalam pembuatan Karya Akhir ini.
5. Bapak / Ibu Dosen beserta Staf di Universitas Mercu Buana atas Ilmu Pengetahuan yang disampaikan dan bantuannya selama ini kepada penulis
6. Bapak Arya Pujaka, SE., selaku Pimpinan Perusahaan PT. Cahaya Karya Bhakti Samudra atas bantuan dan dukungannya selama ini telah bersedia memberikan data-data dan informasi yang sangat dibutuhkan oleh penulis.
7. Semua rekan yang telah memberikan saran dan informasi yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Semoga Tuhan bisa membalas kebaikan-kebaikannya dan memberikan pahala yang setimpal.

Dalam penyusunan Karya Akhir ini, penulis masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna, untuk itu kritik dan saran yang bersifat konstruktif serta masukan dari pembaca selalu penulis terima dan harapkan. Sebagai penutup penulis berharap semoga Karya Akhir ini dapat berguna bagi para pembaca pada umumnya dan bagi yang mendalami dunia penyelaman pada khususnya.

Sekian dan terima kasih.

Jakarta, 20 Juli 2009

Penulis

