

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kekuatan, taufik dan hidayahNya sehingga dapat menyelesaikan tesis ini dengan judul **“Pengaruh Layanan Purna Jual dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada CV. Mitra Pancar Abadi Depok”**.

Akhirnya masa sulit dan melelahkan yang dirasakan selama melakukan penelitian dapat terlewati dan berubah menjadi ungkapan rasa syukur dan kegembiraan yang penulis rasakan.

Penulis berkeyakinan bahwa tulisan yang sederhana ini tidak akan terlaksana tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari Bapak Prof. DR. Noor Fuad, SE.,MM.,M.Sc dan Bapak Ir. Salim Al Bakry, MM selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu yang cukup banyak untuk membimbing dalam penyelesaian tesis ini dan telah memberikan pengetahuan kepada penulis selama perkuliahan. Maka pada kesempatan ini, perkenankanlah penyusun untuk mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya pada beliau.

Dalam kesempatan ini pula perkenankanlah penyusun menyampaikan terimakasih yang tiada terhingga atas bantuan serta doa dan restu dari kedua orang tua dan istri serta anak-anakku yang tiada ternilai pengorbanannya.

Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan tesis ini berkat dari bantuan dan pertolongan berbagai pihak dan untuk itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Bapak Dr. Ir. H. Suharyadi, MS, Rektor Universitas Mercu Buana Jakarta.
2. Bapak Dr. Ir. Dana Santoso, M.Eng.Sc, Direktur Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta.
3. Bapak Dr. Ir. Har Adi Basri, M.Ec, Ketua Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta.
4. Seluruh staf pengajar dan civitas akademika Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta yang telah memberikan ilmu dan pengetahuannya kepada penulis selama menjadi mahasiswa pada Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta.
5. Staf dan Karyawan Sekretariat Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta yang telah membantu kelancaran administrasi selama menjalani masa perkuliahan sampai penyelesaian tesis ini.
6. Semua rekan-rekan mahasiswa Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta yang telah memberikan bantuan moril dalam menyelesaikan tesis ini.
7. Rekan-rekan baik di hotel dan restaurant yang menjadi klien CV Mitra Pancar Abadi.

8. Rekan-rekan di CV Mitra pancar Abadi.
9. Kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan namanya satu per satu yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu hingga selesainya tesis ini.

Ibarat pepatah tak ada gading yang tak retak, begitu pula dengan penulisan tesis ini tentu saja masih banyak kekurangannya, oleh karena itu penulis berharap akan terus dilakukan perbaikan dan penyempurnaan melalui karya-karya selanjutnya.

Akhir kata, semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi pihak yang terkait dengan penelitian ini.

Jakarta, Juli 2008

Penulis