

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena pada akhirnya dapat menyelesaikan tesis dengan judul ***“Pengaruh mutu pelayanan jasa terhadap pelanggan di PT Sabindo Refrigeration Technologies”***.

Penyusunan tesis ini mendapat dorongan dan bantuan dari berbagai pihak. Didasarkan pada petunjuk dari dosen-dosen pembimbing dan bantuan dari berbagai pihak dan instansi yang bersangkutan. Pada kesempatan ini pula saya ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Suharyadi M.Si, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Ir. H. Yenon Orsa, MT, selaku Direktur PKSM Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Ir. Dana Santoso, M.Eng.Sc, Ph.D, selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana, juga selaku dosen pembimbing I tesis yang dengan tulus memberikan bimbingan dan pengarahan hingga terselesainya penulisan ini.
4. Ibu Dr. Ir. Mustika S. Purwanegara, MSc, selaku Ketua Program Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.
5. Ibu Lien Herliani Kusumah, SE. MT selaku dosen pembimbing II dan dosen pengajar Program Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.
6. Seluruh Dosen dan Staff PKSM-MM Universitas Mercu Buana yang telah membekali berbagai pengetahuan dan bantuan kepada saya.
7. Seluruh pimpinan dan staff PT Sabindo Refrigeration Technologies.
8. Kakak, adik dan seluruh anggota keluarga yang telah memberikan dorongan dan dukungan.
9. Teman-teman PKSM – Magister Manajemen Universitas Mercu Buana kampus Depok.

10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu hingga terselesaikannya tesis ini.

Tak lupa memohon maaf, bila terdapat kekurangan dalam penulisan tesis ini. Untuk itu, diharapkannya saran dan kritik yang sedikit banyak nantinya dapat menunjang kesempurnaan tesis ini. Meskipun demikian saya mengharapkan semoga tulisan tesis ini memberi manfaat dan dapat menambah wawasan pengetahuan bagi siapa saja yang memerlukannya.

Depok, November 2006

Frederikus Konrad