

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Karya akhir ini, dengan judul “ Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Retensi Pelanggan Pada Perkasa Collection Jakarta” sebagai syarat untuk memperoleh Gelar Pascasarjana Ekonomi Program Study Magister Manajemen pada Universitas Mercu Buana, Jakarta.

Dalam penulisan Karya akhir ini penulis menyadari masih banyak kekurangan, dalam penyajian maupun bahan datanya, hal ini tidak lain karena keterbatasan kemampuan, serta pengetahuan dari penulis. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk penyempurnaan penulisan Karya akhir ini. Akhir kata, penulis berharap semoga penulisan Karya akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan perusahaan pada khususnya.

Pada kesempatan ini, penulis juga ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus atas dukungan dan dorongan dari berbagai pihak, semoga Allah SWT, membalas semua kebaikan dengan balasan yang lebih baik. Ungkapan terimakasih penulis sampaikan terutama kepada :

1. Bapak H. Probosutedjo selaku pendiri Yayasan Menara Bhakti Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Dr.Ir.Suharyadi,MS, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.

3. Bapak Ir.Dana Santosa, M.Eng.Sc.,Ph.d., Selaku direktur Program Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Dr. Mustika S. Purwanegara, M.Sc. Selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen
5. Bapak Dr. Arief Adnan ,MBA., Selaku Pembimbing Utama Yang telah membimbing penulis sehingga selesainya penulisan Karya akhir ini.
6. Bapak Endi Rekarti, SE,ME., Selaku Pembimbing II yang telah membimbing dan memberikan motivasi dalam penulisan ini.
7. Ibunda Hj. Rachmi Achir dan Ayahanda H. Achiruddin tercinta yang telah berkorban serta memberikan doa dan dorongan kepada penulis.
8. Kakanda Srimulyani SE beserta keluarganya, H. Andri Fauzi SE beserta keluarganya, Sutan Budi STI, Afriadi, Ricky, Lestari (alm), Kak Herma, H. Ali Umar beserta keluarganya, Kakanda Ir. Alizar (Dosen Teknik UMB) beserta keluarganya, yang selalu memberikan perhatian serta bantuan bila penulis mengalami suatu masalah.
9. Seluruh Pelanggan Potensial Toko Perkasa Collection Yang telah Memberikan data – data yang dibutuhkan dalam penulisan Karya akhir ini.
10. Rekan – Rekan Mahasiswa Program Magister Manajemen Universitas Mercu Buana kelas meruya angkatan 5 yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu namanya.

Jakarta, 12 Juli 2007

Penulis