

KATA PENGANTAR

Pertama-tama penulis ingin memanjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya akhir ini tepat pada waktunya. Karya akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Pascasarjana Program Magister Manajemen, Universitas Mercu Buana.

Karya akhir ini berisi tentang analisa hubungan kompetensi dan kinerja tenaga pemasaran terhadap kepuasan pelanggan. Karya akhir ini merupakan studi kasus di PT. Fajar Mas Murni, Bekasi. Mudah-mudahan ini dapat menjadi sumbangan ilmu pengetahuan khususnya mengenai kompetensi, kinerja dan kepuasan pelanggan dan dapat menjadi dasar penelitian selanjutnya. Hal ini menurut penulis sangat penting, karena kompetensi dan kinerja tenaga pemasaran sangat mempengaruhi *performance* bagi sebuah perusahaan *trading* seperti PT. Fajar Mas Murni.

Dalam penyusunan karya akhir ini, penulis menghadapi cukup banyak hambatan karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki. Penulis menyadari bahwa penyusunan karya akhir ini tidak mungkin berjalan lancar tanpa memperoleh doa, bimbingan dan bantuan baik materil maupun spiritual dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Ir. Mustika S. Purwanegara, MSc. sebagai Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan penyusunan karya akhir ini.
2. Ketua sidang dan tim penguji karya akhir.
3. Seluruh dosen dan tim pengajar Program Magister Manajemen Universitas Mercu Buana untuk ilmu yang diberikan dan pengalaman yang dibagikan.
4. Seluruh karyawan dan staff sekretariat Universitas Mercu Buana atas bantuannya selama proses belajar di kampus.
5. Seluruh karyawan dan staff PT. Fajar Mas Murni atas kerjasamanya, khususnya untuk *After Market Dresser-Rand Group* terima kasih untuk pengertiannya.
6. Kedua orang tua dan seluruh keluarga atas bantuan, perhatian, semangat dan cintanya yang tulus.
7. Nixwanto, “ *my fiance* ” untuk support dan bantuannya.
8. Teman-teman Magister Manajemen Menteng angkatan 7 kelas Sabtu atas keceriaan dan kekompakannya, *I'll be miss you all.*
9. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Jakarta, Oktober 2007

Penulis