

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat, hidayah serta inayah-Nya sehinggal penulis bisa menyelesaikan tesis dengan judul “Pengaruh Lingkungan Fisik Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan The Sriwijaya Hotel, serta Implikasinya terhadap Minat untuk Menginap Kembali”. Tesis ini penulis persembahkan untuk kedua orang tua penulis.

Dalam menyelesaikan tesis ini penulis telah mendapatkan banyak bantuan, dukungan, arahan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Muchsin Saggaff Shihab, MBA., Ph.D. selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan arahan, bimbingan, saran dan nasehat sehingga penulis bisa menyelesaikan tesis ini.
2. Bapak Dr. Mudji Sabar, SE., MBA. selaku ketua sidang tesis dan Bapak Ir. Har Adi Basri, M.Ec., Ph.D. selaku dosen penguji proposal dan sidang yang sudah banyak memberikan masukan, koreksi dan saran demi kesempurnaan tesis ini.
3. Bapak Prof. Dr. Didik J. Rachbini selaku Direktur Program Pascasarjana, Ibu Dr. Aty Herawati, M.Si selaku Kepala Program Studi Magister Manajemen, dan segenap staf serta dosen di lingkungan civitas akademika Magister Manajemen, Universitas Mercu Buana.

4. Orang tua penulis Ibu Honiswita dan Bapak Yanuarlis, dan kepada Uda M. Halmi, Uda Diki Adrima, Afrizon dan Milani Kurnia Ilahi, serta keluarga besar Dahlan yang telah memberikan do'a, perhatian, kasih sayang serta dukungan selama penyusunan tesis ini.
5. Ibu Seriweti Maris, Bapak Ade Surianto, Ibu Yeni, Bapak Hardi Kusuma Putra, beserta karyawan The Sriwijaya Hotel yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, penulis mengucapkan terima kasih banyak atas izin dan bantuannya dalam melengkapi data untuk penyusunan tesis ini.
6. Mba Tami, Ovi Yanti, Tobi, Juwita, Abi, Feri Bule dan seluruh kerabat/rekan/sahabat yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, penulis mengucapkan terima kasih banyak atas bantuan, dukungan, motivasi dan semangatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliaan dan penulisan tesis ini.

Penulis berharap semoga tesis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak. Apabila terdapat kesalahan dalam penulisan dan ada hal-hal yang tidak berkenan penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya.

Jakarta, Februari 2018

Nori Satria