

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang maha pengasih dan penyayang atas setiap mahluknya dan telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya kepada peneliti sehingga, peneliti dapat menyelesaikan tesis ini yang berjudul “Membangun Keputusan Menggunakan Jasa PT Pos Indonesia (PERSERO): Analisis citra merek, kualitas pelayanan, dan persepsi harga (Studi Kasus Kantor Pos Fatmawati, Cilandak, Jakarta Selatan)”.

Tesis ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana. Tesis tak lepas dari langkah awal pertama saya diberikan kesempatan untuk melanjutkan studi oleh Allah SWT melalui orang terbaik pilihanNya Bapak Didik J. Rachbini. Dengan ini saya berkesempatan bertemu dengan dunia yang belum pernah terbayang sebelumnya termasuk menjadi asisten peneliti di INDEF dan bertemu pengajar terbaik di Universitas Mercu Buana seperti Bapak Dudi Permana, Bapak Tri Mardjoko, Bapak Fachrodji, dan juga pembimbing saya, Prof. Hapzi Ali yang telah berkenan dengan sabar membimbing saya hingga berhasil menyelesaikan tesis ini dengan sangat baik dan mendapatkan nilai yang memuaskan.

Saya juga ingin berterima kasih kepada jajaran manajemen Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana dan jajaran staf administrasi Program Studi Magister Manaemen yang banyak membantu selama perkuliahan. Begitu banyak teman-teman dan kerabat yang memberikan dukungan agar selesai seperti sahabat tempat

berbagi suka, duka, sakit dan senang selayaknya saudara baru yaitu Lulut Lolalita, Adinda Laily M., Aniza K, Shinta Dwi N, Elingtyas Sekar H, Dela Mahdaviana, Faizah dan Febriana. Tidak lupa peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada dari teman Polyglot, Good_minton dan teman teman dari INDEF. Terima kasih juga yang tak terhingga kepada Ibu Dian, Bapak Dzul dan Bapak Zain dari pihak PT Pos Indonesia yang telah berkenan memberikan izin kepada saya. Sungguh, tanpa mereka tesis ini tidak akan selesai dengan baik.

Terakhir, saya ingin mengucapkan terima kasih dan ingin mempersembahkan pencapaian ini teruntuk orang tua peneliti terkasih, Bapak Muhadjir dan Ibu Emi Rahmawati yang selalu mendukung, memberikan semangat, nasihat dan selalu menyebutkan nama peneliti dalam setiap doa mereka.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa tesis ini jauh dari kata sempurna dikarenakan terbatasnya pengetahuan dan waktu yang dimiliki. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan segala bentuk kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak. Besar harapan peneliti, semoga tesis ini bermanfaat dan menambah pengetahuan akademisi dan juga untuk peneliti selanjutnya. Dengan segala kerendahan hati, peneliti mohon maaf apabila terdapat kesalahan dalam penulisan tesis ini.

Jakarta, 30 Januari 2018

(Nur Komaria)