

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan anugerah-Nya, sehingga penulis berhasil menyelesaikan Tesis dengan judul “Analisis Kualitas Layanan, Persepsi Harga, dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada PT ACT Trans International)”

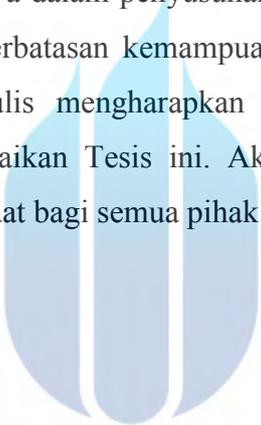
Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta. Penulis menyadari bahwa Tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian karya ilmiah ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Dr. Adi Nurmahdi, M.B.A., selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan Tesis ini hingga Tesis ini dapat diselesaikan.
2. Prof. Dr. Didik J. Rachbini, selaku Direktur Pascasarjana beserta segenap jajarannya yang telah berupaya meningkatkan situasi kondusif di fakultas.
3. Dr. Aty Herawati, M.Si, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen dan seluruh dosen dan staf administrasi Prodi Magister Manajemen yang telah membantu kelancaran belajar selama di kampus.
4. Orang tua dan Mertua, atas doa yang selalu dipanjatkan untuk kesuksesan anak-anaknya.
5. Istri dan Anak penulis Marisa Imelda Manurung dan Manuela Samantha Tinambunan, yang dengan segenap hati mendukung dan membantu penulis dalam menyelesaikan Tesis ini.
6. Saudara, Elfrado dan Ferdin, atas doa yang selalu dipanjatkan untuk kesuksesan adiknya.

7. Manajemen dan Staf PT ACT Trans International terutama Bapak Kasmir Marpaung, Mas Aceng, Pakde Heri, Apari Pendi, Pak Echo, Pak Ali dan Pak Anto.
8. Untuk Yudi Kerestian, Aditya Rahman, Daniel Abunk, Harry Sulistianto, Rizky Aditya, Yudha Yogaswara, Adrian Darius, Grace Hutapea, Audi Erwinsyah, Ryanda Rusadi, Alfatari, Yemima, You're the best.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu kelancaran dalam menyelesaikan tugas Tesis ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Tesis ini masih banyak terdapat kekurangan karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki, untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun demi perbaikan Tesis ini. Akhirnya penulis berharap semoga Tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Jakarta, 1 Agustus 2018



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Penulis