

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT serta atas segala rahmat dan karunia-Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Transportasi *Online* Di DKI Jakarta.

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

1. Dr. Baruna Hadibrata, SE., MM sebagai Dosen Pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan Tesis ini dari awal hingga Tesis ini dapat diselesaikan.
2. Prof. Dr. Didik. J. Rachbini, selaku Direktur Program Pascasarjana, beserta segenap jajarannya yang telah berupaya meningkatkan situasi kondusif di Fakultas.
3. Dr. Aty Herawati, M.Si, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen.

4. Seluruh dosen dan staf administrasi Program Studi Magister Manajemen.
5. Seluruh rekan-rekan Pasca Sarjana Magister Manajemen Universitas Mercu Buana yang telah memberikan dorongan semangat kepada penulis.

Semoga Tesis ini dapat memberikan pengetahuan yang lebih luas kepada pembaca. Walaupun Tesis ini memiliki kelebihan dan kekurangan, penulis mohon kritik dan sarannya, terimakasih.



Jakarta, Juli 2018

Ronny Setyawan
NIM. 55116110073

UNIVERSITAS
MERCU BUANA