

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 “Analisis Kualitas pelayanan dan Biaya Pendidikan terhadap *Word of Mouth* melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel *Intervening* (survey terhadap siswa-siswi SMK *Prudent School* Tangerang)”.

Peneliti menyadari bahwa keberhasilan dalam penyusunan ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak yang bersedia membimbing, membantu dan mendoakan kelancaran penyusunan Tesis. Oleh karena itu dalam kesempatan ini peneliti menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercubuana.
2. Prof. Dr. Didik J. Rachbini sebagai Direktur Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana yang telah mendukung kemudahan proses dan pengesahan tesis ini.
3. Dr. Aty Herawati, M.Si, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana Jakarta.
4. Dudi Permana, Ph.D sebagai dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dari awal hingga akhir penyusunan Tesis ini hingga dapat diselesaikan.

5. Seluruh Dosen Pengajar dan Staf Administrasi Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana yang telah membekali pengetahuan dan melayani sepenuh hati selama penulis mengikuti pendidikan.
6. Kepala sekolah, dewan guru dan khususnya seluruh siswa/I SMK Prudent School yang telah meluangkan waktunya untuk menjadi sampel penelitian.
7. Istri tercinta Sri Dewi Sartika, Spd.i, anak-anakku tersayang Muhammad Fathi Farhat, Muhammad Fathurrohman Alghozi, Adzkia Nanda Shaliha, Muhammad Faris ash-shidqqi dan kepada kedua orangtua dan mertua yang telah memberikan dukungan dan do'anya sehingga dapat menyelesaikan Tesis ini.
8. Seluruh rekan kerja dan kepala sekolah di SMK *Prudent School* terimakasih atas dukungan secara langsung maupun tidak langsung dalam melaksanakan penelitian yang penulis lakukan.
9. Ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada teman-teman mahasiswa Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana yang telah memberikan semangat kepada penulis.

Semoga tesis ini bermanfaat bagi kita bersama, mohon maaf atas segala kekurangan yang ada pada Tesis ini. Akhirnya penulis harapkan karya ilmiah ini dapat memberikan sumbangsih dalam ilmu manajemen di tanah air yang tercinta.

Penulis,

Peri Pardiman