

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul : *Membangun Customer Loyalty Dan Customer Satisfaction Dengan Product Quality Dan After Sales Service* (Studi Pada Dealer Mobil Mazda Serpong, Tangerang).

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 telah berusaha semaksimal mungkin untuk dapat menyajikan Tesis ini dengan sebaik-baiknya, tetapi Penulis menyadari bahwa Tesis ini tidak dapat diselesaikan tanpa 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 Tesis ini. Secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada : Bapak Prof. Dr. Hapzi Ali, CMA,MM,MPM. selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan Tesis ini dari awal hingga Tesis ini dapat diselesaikan. Penulis juga berterima kasih kepada Bapak Prof. Dr. -Ing Mudrik Alaydrus selaku Direktur Program Pascasarjana, beserta segenap jajarannya yang telah berupaya memberikan support di Fakultas.

Demikian juga penulis menyampaikan terima kasih kepada seluruh dosen dan staf administrasi Program Studi Magister Manajemen, termasuk rekan-rekan mahasiswa yang telah menaruh simpati dan bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini. Akhirnya penulis mengucapkan terima kasih kepada suami yang dengan penuh kasih sayang dan kesabarannya mendorong penulis untuk menyelesaikan Tesis ini, kepada Ibu Ima selaku Customer Relation Coordinator pada PT. Nusantara Batavia Motor Mazda, Serpong, Tangerang. Dan juga keluarga besar penulis serta seluruh teman-teman yang tidak bisa disebutkan satu-persatu semua. Kiranya hasil penulisan ini dapat memberi sumbangsih dalam lingkup industri otomotif di Indonesia.

Penulis