

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT serta atas segala rahmat dan karunia-Nya pada peneliti, akhirnya peneliti dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul *Analisa Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan dan Dampaknya pada Loyalitas Konsumen PT. Raharja Duta Solusindo*. Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen di Program Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana Jakarta.

Penulis menyadari bahwa tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu peneliti menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian karya ilmiah ini. Secara khusus pada kesempatan ini peneliti menyampaikan terimakasih kepada Bapak Dr. M. Mukti Ali, ST, MM, CMA, CIPM, ASCA, CHRA, CFRM, MSS sebagai Dosen Pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan peneliti selama penyusunan proposal tesis ini dari awal hingga tesis ini dapat diselesaikan. Peneliti juga berterimakasih kepada Bapak Dr. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Dosen Penguji dan Bapak Arief Bowo Prayoga Kasmu, SE, MM, Ph.D selaku Ketua Ujian Sidang atas kritikan, masukan dan arahan untuk perbaikan Tesis ini. Terima kasih kepada Prof. Dr.-Ing Mudrik Alaydrus Direktur Program Pascasarjana, beserta segenap jajarannya yang telah berupaya meningkatkan situasi kondusif di Fakultas.

Tak lupa penulis berterima kasih kepada Ketua Program Studi Magister Manajemen Bapak Dudi Permana, PhD, atas waktu yang diberikan kepada penulis untuk menyelesaikan tesis ini. Demikian juga kepada seluruh dosen dan staf administrasi Prodi Magister Manajemen, termasuk rekan-rekan mahasiswa yang telah membantu penulis sehingga dapat menyelesaikan Tesis ini. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas semangat, dukungan dan do'a yang tak pernah putus dari kedua orang tua dan keluarga

tercinta. 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.

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.

Jakarta, Juni 2020



Ratih Dewi Sumantri

UNIVERSITAS
MERCU BUANA