

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Tuhan YME yang telah memberikan rahmat dan kasih karunia-Nya kepada peneliti, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini dengan judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Restoran Cepat Saji Di KFC Alam Sutera 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. Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan Tesis ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Prof. Dr. Djumarno, SE, MBA, selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan Tesis ini dari awal hingga Tesis ini dapat diselesaikan. Penulis juga berterimakasih kepada Dr. Dudi Permana, Ph.D, selaku Penguji pada Seminar Proposal, Dr. Dudi Permana, Ph.D selaku Penguji pada Seminar Hasil, dan Prof. Dr. Hapzi, MM serta Dr, M Mukti Ali ST, MM selaku Penguji pada Sidang Akhir Tesis. Prof. Dr. –Ing. Mudrik Alaydrus selaku Direktur Program Pascasarjana, beserta segenap jajarannya yang telah berupaya meningkatkan situasi kondusif di Fakultas.

Tak lupa penulis berterimakasih kepada Ketua Program Studi Dr. Aty. Herawati, MSi. Demikian juga penulis menyampaikan terimakasih 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 terimakasih kepada orang tua yang dengan penuh kasih sayang dan kesabarannya mendorong penulis untuk menyelesaikan karya ilmiah ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa Tesis ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga Tesis ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam Tesis ini.

Penulis



UNIVERSITAS
MERCU BUANA