

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, yang atas rahmat-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan penyusunan tesis yang berjudul “ Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen dengan Pengalaman Konsumen sebagai Variabel *Intervening*”. Penulisan tesis ini merupakan salah satu syarat yang diberikan untuk kelulusan di Pascasarjana Management di Universitas Mercu Buana.

Dalam tesis makalah ini penulis merasa masih banyak kekurangan baik pada teknis penulisan maupun materi, mengingat akan kemampuan yang saya miliki. Untuk itu, kritik dan saran dari semua pihak sangat saya harapkan demi penyempurnaan pembuatan tesis ini.

Atas budi baik dan segala perhatian dari berbagai pihak yang telah banyak membantu dalam proses penyusunan Tesis ini, ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya di sampaikan pula kepada yang terhormat:

1. Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM. selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Prof. Dr. Didik J Rachbini sebagai Direktur Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Aty Herawati, MSi. selaku Kaprodi Jurusan Magister Manajemen yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan pengarahannya.
4. Dr. Alugoro Mulyowahyudi, MM. sebagai dosen pembimbing yang telah memberikan banyak bimbingan dan masukan terkait materi tesis, diskusi, dan motivasinya.

5. Dr. Ahmad Fachrozi, MM dan Dr. Mirza, MM sebagai dosen penelaah yang telah memberikan banyak masukan terkait materi tesis dan diskusi agar tesis saya menjadi lebih baik lagi
6. Seluruh Dosen Pengajar dan Staff Magister Manajemen Universitas Mercu Buana, yang telah banyak membantu dari awal perkuliahan sampai selesainya tesis ini.
7. Bpk Djoko Triono selaku General Manager beserta seluruh rekan kerja dari Essence Darmawangsa Apartement yang banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan..
8. Seluruh keluargaku dan calon istriku Zanrike Pradani yang telah memberikan dorongan semangat, serta do'anya sehingga Tesis ini bisa terselesaikan dengan baik.
9. Semua pihak yang telah membantu yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan moril maupun materiil.

Tentunya hanya doa yang bisa saya berikan, Semoga bantuan yang telah diberikan mendapat pahala yang setimpal dari Allah SWT. Akhirnya penyusun berharap semoga Tesis ini bisa di terima oleh semua pihak dan bermanfaat untuk akademik maupun masyarakat umum.

Jakarta, 02 September 2019

Azmi Septya Rizki
(Penulis)