

KATA PENGANTAR

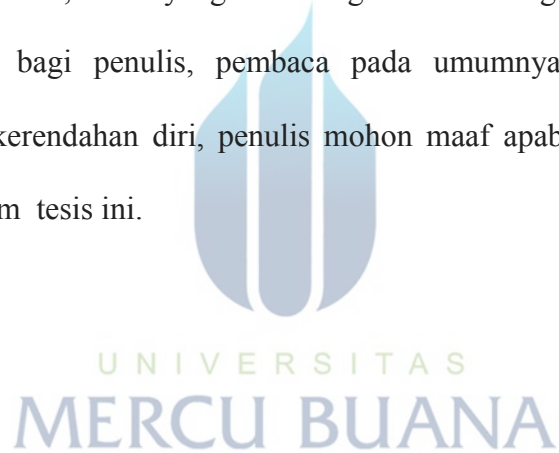
Dengan memanjatkan Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT serta atas segala rahmat dan karunia-Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul: “Pengaruh Citra Merek, Persepsi Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Ekspedisi PT.Pos Indonesia.

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 menyadari bahwa Tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis hanturkan alhamdulillah atas kekuasaan Allah SWT yang telah mencurahkan anugerahnya dan berterima kasih setulusnya kepada :

1. Dr. Mudji Sabar, MBA. Selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan Tesis ini dari awal hingga Tesis ini selesai.
2. Muchsin Saggaff Shihab, MBA, Ph.D selaku Ketua Sidang Akhir.
3. Ir. Har Adi Basri, M.Ec, Ph.D selaku Penguji Sidang Akhir.
4. Dr. Aty Herawati, M.Si. Selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.
5. Seluruh Dosen dan Staf Program Magister Manajemen Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmu dan waktunya.
6. Almarhum Bapak tercinta, Bapak Tasmin Malau dan Ibu tersayang, Ibu Rosyati Ratna Dewi serta keluarga yang sangat saya cintai yang selalu menjadikan teladan keteguhan dan kesabaran dalam menggapai cita-cita.

7. Rekan-rekan kerja Kementerian Pariwisata Republik Indonesia yang telah memberikan semangat baik secara langsung maupun tidak langsung yang diberikan kepada penulis.
8. Para jajaran PT.Pos Indonesia Cabang Kota Bekasi yang telah memberikan waktu dan ilmunya kepada penulis.

Akhirnya penulis menyadari sepenuhnya bahwa tesis ini jauh dari kata sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan. Penulis mengharapkan saran, kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga tesis ini bermanfaat bagi penulis, pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam tesis ini.



Penulis