

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 **Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Keputusan Pembelian (Kasus: Hansaplast Koyo Di Tangerang)**.

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 sebesar – besarnya kepada:

1. Dr. Sri Hartono, M.M selaku Dosen Pembimbing Karya Akhir yang telah banyak membimbing, mengarahkan dan memberikan masukan berharga kepada penulis sehingga bisa terselesaikannya karya akhir ini.
2. Prof. Dr.-Ing Mudrik Alaydrus selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Mercubuana.
3. Dudi Permana, ST, MM, Ph.d, CPM, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercubuana.
4. Semua staf akademik, staf administrasi, staf perpustakaan, dan staf bagian lain yang telah menjalankan tugasnya dengan baik dalam satu kesatuan keluarga besar Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercubuana.
5. Rekan-rekan Region West 1 PT Beiersdorf Indonesia, Terutama Bapak Rusmanto, Mbak Sri dan Mbak Monic yang membantu kepada penulis sehingga bisa terselesaikannya karya akhir ini.
6. Bapak dan Ibu orang tua serta Keluarga atas segala dukungan dan motivasi serta doanya selaku orang tua selama penulis mengikuti pendidikan.
7. Mia Martiasari, yang selalu memberikan motivasi dan dukungannya.

8. Seluruh Dosen Magister Manajemen Universitas Mercubuana yang telah memberikan sharing pengalaman lebih dari sekedar teori.
9. Rekan-rekan Mahasiswa Magister Manajemen Universitas Mercubuana angkatanku yang selalu bikin *fresh* perkuliahan.

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. 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.



Jakarta, Februari 2020

UNIVERSITAS **Ari Iriawan Ilham**
MERCU BUANA