

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas Rahmat dan karunia-Nya akhirnya penulis dapat menyusun Tesis yang berjudul: Analisis Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan dalam Kepuasan Pelanggan dan Implikasinya terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Pengangkutan Limbah B3 di PT. Arah Environmental Indonesia.

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 dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian karya ilmiah ini.

Secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Muchsin Saggaff Shihab, M.Sc., M.BA, Ph.D selaku Dosen Pembimbing Tesis yang telah membimbing, memberikan masukan dan mengarahkan penulis selama penyusunan Tesis ini dari awal hingga Tesis ini dapat diselesaikan.
2. Ir. Har Adi Basri, M.Ec., Ph.D selaku dosen penguji seminar hasil dan Ketua Sidang Tesis yang telah memberikan masukan, arahan dan bantuannya selama penulisan Tesis ini.
3. Dr. Mudji Sabar, SE., MBA selaku dosen penguji seminar proposal dan penguji sidang Tesis yang telah memberikan arahan serta masukan.
4. Seluruh Dosen pengajar Program Pasca Sarjana Magister Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta.

5. Ibunda Nurhajati dan kakak-kakak saya yang telah memberikan dukungan tak terbatas dan yang memberikan masukan dan motivasi selama perkuliahan hingga penyusunan Tesis ini.
6. Management serta seluruh rekan kerja di PT. Arah Environmental Indonesia yang telah memberikan kesempatan, motivasi dan dukungan untuk menyelesaikan pendidikan.
7. Rekan-rekan mahasiswa Program Pasca Sarjana Magister Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta yang telah menaruh simpati dan bantuan dan motivasi.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan kontribusi yang sangat berarti sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini.

Penulis menyadari bahwa Tesis ini masih terdapat banyak kekurangan semoga dapat bermanfaat bagi semuanya.

Penulis,

U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

Rizki Chandra, S.Si