

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat, taufik dan hidayah hingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis dengan judul “Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Jasa dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan, studi kasus pada PT Nippon Yusen Kaisha Line Indonesia”.

Tesis ini disusun dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana, Jakarta.

Penulis pada kesempatan ini ingin mengucapkan terima kasih dan penghargaan kepada pihak-pihak yang memberikan dukungan dan bimbingan kepada penulis untuk menyelesaikan proposal penelitian ini dengan baik.

1. Ibu Enda Marina Dr, M.Sc selaku pembimbing utama penyusunan Tesis Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Augustina Kurniasih Dr, ME selaku pembimbing II penyusunan Tesis Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.
3. Kepala Program Studi, Dosen Pengajar dan seluruh staf Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.
4. Bpk Prof. Dr. Djumarno, MBA dan Ibu Dr. Mirza, ST, MM selaku penguji pada sidang tesis.
5. Kedua orang tua dan adinda yang sangat saya cintai beserta seluruh keluarga dan sahabat serta teman yang telah memberikan dukungan moril dan materiil kepada penulis.
6. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu menyelesaikan hingga tersusunnya tesis ini.

Jakarta, 9 Juni 2018

Bagus Yudha Nusantara.