

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT serta atas segala rahmat dan karunia-Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul : “Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Merek dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Pelayanan Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor Di PT. Asuransi Cakrawala Proteksi (Studi Kasus pada konsumen PT. Asuransi Cakrawala Proteksi Indonesia Cabang Lampung).

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Pascasarjana Universitas Mercubuana Jakarta. Penulis menyadari bahwa Tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, ijinkan penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian karya ilmiah ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada:

1. Ir. Har Adi Basri M.Ec, Ph.D selaku dosen pembimbing atas arahan serta waktu yang telah diluangkan kepada penulis untuk berdiskusi selama menjadi dosen pembimbing.
2. Dr. Mudji Sabar, S.E., M.BA, selaku dosen penguji pada Seminar Proposal Tesis dan Sidang akhir.
3. Dr. Mochamad Mukti Ali, MM selaku Dosen penguji Seminar Hasil dan ketua sidang akhir.

4. Dr. Aty Herawati, M.Si selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen.
5. Dr. Leny Christina Nawangsari, MM selaku Sekretaris Program Studi Magister Manajemen.
6. Seluruh Dosen Program Pasacasajana Magister Manajemen Universitas Mercubuana Jakarta khususnya Kosentrasi Manajemen Pemasaran. Rekan-rekan Magister Manajemen Kelas Karyawan, Kampus Menteng, atas suka duka selama menimba ilmu dan supportnya.
7. Seluruh karyawan PT. Asuransi Cakrawala Proteksi Cabang Lampung.
8. Orang tua dan keluarga serta istriku tercinta yang selalu mendo'akan dan memberikan semangat.
9. Dan Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah memberikan kontribusi yang sangat berarti sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.

Penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan dalam penyusunan tesis ini karena keterbatasan penulis. Untuk itu, penulis mengharapkan masukan, serta saran untuk kesempurnaan penelitian lebih lanjut di masa yang akan datang. Akhir kata semoga tesis ini dapat berguna dan bermanfaat bagi semua pihak.

Jakarta, Juli 2019

Penulis