

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT serta atas segala rahmat dan karunia-Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya pada Minat Beli Ulang.

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh Magister Manajemen di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta. Penulis menyadari bahwa tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungandan 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 terimakasih kepada :

1. Muchsin Shihab, MBA, Ph.D sebagai dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan Tesis ini dari awal hingga Tesis ini dapat diselesaikan.
2. Dr. Mudji Sabar, SE.,MBA selaku Penguji pada Ujian Tesis.
3. Ir. Har Adi Basri, M.Ec., Ph.D sebagai Ketua Sidang pada Ujian Tesis.
4. Prof. Dr. Didik J. Rachbini, selaku direktur Program Pascasarjan, beserta segenap jajarannya yang telah berupaya meningkatkan situasi edukatif dan kondusif di Fakultas.
5. Dr. Aty Herawati. M.Si selaku ketua Program Studi Magister Management yang selalu mendukung proses pendidikan para mahasiswa.
6. Seluruh dosen Program Pasca Sarjana Mercu Buana yang telah mengajar dan memberikan ilmu pengetahuan, motivasi dan bimbingannya selama penulis mengikuti perkuliahan sehingga menambah ilmu pengetahuan, wawasan dan pandangan

7. Para staf administrasi, secretariat Program Studi Magister Manajemen Universitas Merrcu Buana yang telah memberikan pelayanannya selama penulis mengikuti perkuliahan sehingga berjalan dengan lancar.
8. Kedua orang tua dan seluruh keluarga tercinta yang selalu memberikan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan karya ilmiah ini.
9. Istri tercinta Rosyati Yustinasi, SE dan kedua anakku ananda Salsabila Shafa' dan Atikah Zahrah Aulia yang dengan penuh kasih sayang dan kesabarannya mendorong penulis untuk menyelesaikan karya ilmiah ini.
10. Rekan-rekan di PT.Bank Mandiri (Persero) Tbk – Trade Opertions Center Jakarta dan juga buat sahabat-sahabat saya yang telah membantu dalam dukungan dan semangat.

Kiranya hasil penulisan ini dapat memberi sumbangsih dalam masalah pengembangan pasar trade finance di Indonesia.

Penulis



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA