

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT serta atas rahmat dan karunia-Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen PT. BCA Finance.

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 menyadari bahwa tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu, secara khusus penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan kontribusi pengetahuan dan saran masukannya untuk penulisan tesis ini kepada:

1. Ir. Har Adi Basri, M.Ec., Ph.D, sebagai dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan tesis ini dari awal hingga tesis ini dapat diselesaikan.
2. Muchsin S. Shihab, MBA, Ph.D, Dr. Mudji Sabar, SE, MBA dan Dr. Mirza, MM sebagai penguji yang telah memberikan masukan bagi penulisan ini.
3. Prof. –Ing. Mudrik Alaydrus, selaku Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana, beserta segenap jajarannya yang telah berupaya meningkatkan kualitas pendidikan.
4. Dr. Aty Herawati, MSi, selaku Kepala Program Studi Magister Manajemen, Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana, Jakarta.

5. Dosen Program Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana, Jakarta yang telah memberikan pengetahuan dan pengalamannya di dunia akademisi.
6. Staf karyawan Program Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana, Jakarta yang membantu proses administrasi dan telah bekerja secara profesional.
7. Rekan-rekan mahasiswa Magister Manajemen Mercu Buana Menteng yang selalu memberikan bantuan dan motivasi kepada penulis.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua dan keluarga tercinta, yang selalu memberikan dukungan untuk menyelesaikan karya ilmiah ini. Penulis menyadari bahwa karya ilmiah ini masih banyak terdapat kesalahan serta kekurangan di dalamnya. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik serta saran dari pembaca, supaya karya ilmiah ini nantinya dapat menjadi lebih baik lagi. Apabila terdapat banyak kesalahan, penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya. Besar harapan tesis ini dapat memberikan sumbangsih dan kontribusi dalam pengembangan industri pembiayaan di Indonesia.

U N I V E R S I T A S
Jakarta, 18 Februari 2018
M E R C U B U A N A

I Gede Dharma Senthanu