

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT serta atas segala rahmat dan karunia-Nya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul Pengaruh Fasilitas, Harga dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Konsumen Karaoke Inul Vizta di DKI Jakarta).

Tesis ini ditulis 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 penulis menyampaikan terima kasih kepada pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian proposal ini. Secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih kepada :

1. Dr. Enda Marina, M.Sc. selaku pembimbing utama yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan Tesis ini dari awal hingga Tesis ini dapat diselesaikan.
2. Dr. Sri Hartono, M.M. selaku penguji pada Seminar Proposal Tesis.
3. Dr. Mudji Sabar, S.E., MBA. selaku penguji pada Seminar Hasil dan Sidang Akhir Tesis.
4. Ir. Har Adi Basri, M.Ec., Ph.D. selaku ketua sidang pada Sidang Akhir Tesis.
5. Direktur Program Pascasarjana, Prof. Dr. Didik J. Rachbini, beserta segenap jajarannya yang telah berupaya meningkatkan situasi kondusif di Fakultas.
6. Dr. Aty Herawati, M.Si., CFRM. selaku Ketua Program Studi.
7. Dr. Lenny Christina Nawangsari, M.M. selaku Sekretaris Program Studi.
8. Para dosen yang telah mengajarkan dan berbagi ilmu selama masa perkuliahan di Magister Manajemen Universitas Mercu Buana dan staf administrasi Program Studi Magister Manajemen, termasuk teman-teman

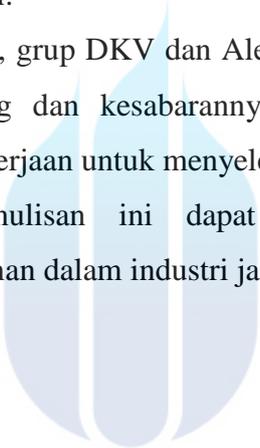
Magister Management Universitas Mercu Buana Menteng khususnya untuk kelas 401 yang telah memberikan bantuan, pengalaman, pelajaran berharga serta motivasi yang selalu diberikan selama perkuliahan dan penyelesaian Tesis ini.

9. Seluruh rekan *Head Office of* Inul Vizta FKTV khususnya unit *Business Development, Franchise Div.* dan *Finance Div.* atas segala dukungan dan toleransi dari atasan dan membantu dalam usaha memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini.
10. Kedua orang tua saya, Laurens F.K, S.E., dan Fany I, S.E., M.Ikom. selaku kedua saudara kandung saya yang telah memberikan doa, dukungan dan semangat tanpa henti.
11. Grup kuliner gading, grup DKV dan Alex J.S., S.T., M.Eng. yang dengan penuh kasih sayang dan kesabarannya memberikan motivasi kepada penulis selama pengerjaan untuk menyelesaikan Tesis ini.

Kiranya hasil penulisan ini dapat memberi sumbangsih dalam meningkatkan kualitas layanan dalam industri jasa hiburan.

Jakarta, September 2018

Penulis



UNIVERSITAS
MERCU BUANA