

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kepada Allah Tuhan Yang Maha Esa, dengan ridhonya akhirnya penulis dapat menyelesaikan Karya Akhir yang sederhana ini, melalui perjuangan dan upaya-upaya yang tidak ringan, ditengah-tengah kesibukan kerja sebagai pegawai di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang menuntut perhatian dan konsentrasi dari penulis, penulis selalu berusaha meluangkan waktu untuk menyelesaikan Karya Akhir yang merupakan tugas akhir dari Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Berkat bantuan dan dukungan serta bimbingan dari berbagai pihak, terutama pembimbing utama dan pembimbing II, maka Karya Akhir yang berjudul “Penelaahan Kualitas Jasa Konstruksi PT PP (Persero) dan Hubungannya Dengan Tingkat Kepuasan Pelanggan” dapat penulis selesaikan dengan baik.

Melalui tulisan ini secara khusus penulis menyampaikan terima kasih serta rasa hormat yang setinggi-tingginya kepada :

1. Bapak Dr. Ir. H. Suharyadi, MS., selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Ir. Har Adi Basri, M.Ec., Ph.D., selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Prof. Dr. H. M. Noor Fuad, M.Sc., selaku Pembimbing Utama yang telah banyak meluangkan waktu dalam memberi bimbingan dan arahan dalam penyusunan Karya Akhir ini.

4. Bapak Endi Rekarti, SE., ME., selaku Pembimbing II, yang telah banyak meluangkan waktu dalam memberi bimbingan dan arahan dalam penyusunan Karya Akhir ini.
5. Bapak / Ibu Dosen Universitas Mercu Buana yang selama proses perkuliahan telah memberikan Ilmu Pengetahuan dibidang masing-masing.
6. Seluruh Karyawan dan Staf Akademis Universitas Mercu Buana yang telah banyak membantu kelancaran proses perkuliahan dan penulisan Karya Akhir ini.
7. Bapak Ir. Ketut Darmawan, selaku Direktur Pemasaran PT PP (Persero).
8. Bapak Ir. Wilton Molumbot, MM., selaku Kepala Divisi Pemasaran PT. PP (Persero).
9. Seluruh rekan yang telah memberikan saran serta informasi yang diperlukan.
10. Istri dan anak tercinta yang telah memberikan dorongan moril.

UNIVERSITAS
Semoga Allah Tuhan Yang Maha Esa memberikan rahmat-Nya kepada mereka semua. Dan akhirnya, penulis berharap semoga Karya Akhir ini bermanfaat bagi penulis maupun bagi pihak yang memerlukannya.

Jakarta, 12 Januari 2010

Penulis